



TYÖHYVINVOINNIN PARANTAMINEN TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖ- KULMASTA

Sonja Pihlajaharju

Opinnäytetyö
Tammikuu 2013
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

SONJA PIHLAJAHARJU:

Työhyvinvoinnin parantaminen työntekijöiden näkökulmasta

Opinnäytetyö 88 sivua, joista liitteitä 9 sivua
Huhtikuu 2013

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka työhyvinvointia parannetaan tai kehitetään työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, tutkimustyön etenemisen esittelystä, tulosten esittelystä ja niiden pohdinnasta. Teoria koostuu eri näkökulmista työhyvinvointiin, joita tässä tutkimuksessa ovat omat voimavarat, työyhteisö, johtajuus ja esimiestyö sekä työympäristö. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelun runko koottiin teoriaosuuden pohjalta käyttäen pääaiheina teoriassa olevia näkökulmia. Tutkimus noudatti kvalitatiivista tutkimusotetta.

Ylöjärven kaupungin siivoojat antoivat vastauksia tutkimuskysymykseen haastattelutilanteissa. Haastatteluissa kirjattiin ylös kaikki sellaiset asiat, jotka haastateltavien mukaan parantaisivat tai kehittäisivät heidän tai heidän tiimensä työhyvinvointia. Haastattelutilanteet annettiin mennä työntekijöiden ajatusten mukaan, kuitenkin niin, että pysyttiin teemojen sisällä. Näin jokaiselta haastateltavalta ei ollut tarkoitus saada vastauksia jokaiseen haastattelun teemaan.

Haastatteluihin osallistui 13 siivoojaa. Kaikki siivoojat edustivat eri tiimiä, paitsi yhdestä tiimistä oli kaksi siivoojaa. Haastateltavat saivat haastattelulomakkeen noin viikon ennen haastattelutilannetta tutustuttavaksi. Tämän jälkeen sovittiin haastattelu aika. Haastatteluiden jälkeen tulokset koottiin yhteen ja niistä tehtiin johtopäätöksiä.

Tulosten perusteella Ylöjärven kaupungin siivoojien mielestä eniten kehitettävää työhyvinvoinnin parantamiseksi oli esimiesten työsuunnittelussa ja tiimien toiminnassa. Ylöjärven kaupungin siivoojat toimivat tiimeissä, joissa työnsuunnittelu on osittain itsenäistä ilman esimiestä. Esimiestyössä nousi esille selkeästi muutamia asioita, jotka kaipaisivat työntekijöiden mielestä parannusta. Tällaisia asioita olivat työntekijöiden mielipiteiden kuunteleminen työnsuunnittelussa ja esimiesten tutustuminen siivoustyöhön ja kohteisiin. Useassa haastattelussa toivottiin enemmän palautetta työstä. Tiimitoiminnassa kehitettävien asioiden pääpaino liittyi poissaolojen paikkaamiseen, joka kuormittaa tiimejä. Omien voimavarojen kehittämisessä oltiin usein sitä mieltä, että työnantaja on tarjonnut mahdollisuuksia tarpeeksi, joten jää jokaisen omalle vastuulle, käyttääkö näitä mahdollisuuksia hyväkseen. Työyhteisön ilmapiiri ja henkiset voimavarat koettiin olevan pääpiirteittäin kunnossa, joten kehitettävää ei juuri löytynyt. Fyysisen työympäristön koettiin olevan yleensä kunnossa.

Asiasanat: työhyvinvointi, hyvinvointi, työyhteisö, siivous, esimiestyö, työympäristö

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

SONJA PIHLAJAHARJU:

Improving of Wellbeing at Work from the Point of View of Employees

Bachelor's thesis 88 pages, appendices 9 pages
April 2013

The purpose of this study was to find out how wellbeing at work is improved or developed from employees' point of view. The theory section consists of sections of work wellbeing which in this study are employee's own resources, work community, leadership and working environment. The research method used was theme interview. Theme interview was built around the sections of theory. Qualitative research methods were used in the study.

The cleaners of Ylöjärvi city gave answers for this research question in the interview situations. Everything that can improve or develop the cleaner's well-being at work was documented in the interviews. Every section did not have matters to be improved, because the study was directed according to the employees' ideas of developing things.

Thirteen cleaners participated in the interviews. All the cleaners represented their own working team. Only one team had two representatives. The interviewees got the interview form one week before the interview situations. After they had explored the interview form, the times for the interviews were settled. After the interviewing process, the answers were aggregated.

On the grounds of the answers, the most important things to be developed are in the work planning done by the managers and in the action of teams. The cleaners of Ylöjärvi city act in teams and their work planning is partly independent. According to the answers, the cleaners hoped that managers would ask their opinions more often when planning their work. Cleaners also hoped that managers would get to know their work and their work places better. Many answers revealed that cleaners hoped more feedback of their work. In team operation, absolutely the most important issue to be considered was working with too little number of cleaners while a cleaner was away. That was a burden for the teams. Interviewees thought that the employer has offered enough possibilities for developing own resources. They also thought that atmosphere and emotional resources in the work community were good. Physical work environment was also all right.

Key words: well-being at work, work community, cleaning, leadership, work environment

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TYÖHYVINVOINTI	7
2.1	Työhyvinvoinnin määrittely	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2.2	Työhyvinvointia huonontavia tekijöitä	8
2.2.1	Pahoinvoinnin seurauksia työelämässä	9
2.3	Miksi työhyvinvointia kannattaa tutkia?.....	10
3	OMAT VOIMAVARAT	11
3.1	Toimintakyky	11
3.2	Työkyky	12
3.2.1	TYKY-toiminta	14
3.3	Liikunnan ja yleiskunnon merkitys hyvinvoinnissa	15
3.4	Ruokailu työpaikalla	16
4	TYÖYHTEISÖ TYÖHYVINVOINNIN OSANA.....	17
4.1	Terve työyhteisö	17
4.2	Arvostus	18
4.3	Vaikutusmahdollisuudet omassa työssä ja työyhteisössä	19
4.4	Palautteen antaminen ja saaminen	20
4.5	Työyhteisön ilmapiiri.....	22
4.6	Työyhteisötaidot	23
4.7	Erilaisuuden hyväksyminen	23
5	JOHTAJUUDEN JA ESIMIESTYÖN VAIKUTUS TYÖHYVINVOINTIIN	25
5.1	Mitä esimies voi tehdä työhyvinvoinnin parantamiseksi?	26
5.2	Vuorovaikutus esimiesten kanssa	27
5.3	Esimiesten päätöksenteko	29
5.4	Esimies tiimityössä	29
5.5	Työhyvinvoinnin johtaminen.....	30
6	TYÖYMPÄRISTÖ.....	32
6.1	Työn kuormittavuus siivoustyössä.....	32
6.2	Ergonomia.....	33
6.3	Kiire	34
6.4	Työpäivän suunnittelu.....	35
6.5	Työturvallisuus siivousalalla	36
7	AIEMPIA TUTKIMUKSIA TYÖHYVINVOINNISTA.....	39
7.1	Anna-Maija Nikkasen opinnäytetyön johtopäätöksiä.....	40
7.2	Alli Ikola-Rysbergin opinnäytetyön johtopäätöksiä	41
7.3	Lotta Pulkkinen opinnäytetyön johtopäätöksiä	43

8	TUTKIMUS	44
8.1	Tutkimuksen kulku	44
8.2	Kvalitatiivinen tutkimus ja teemahaastattelu	45
9	TUTKIMUKSEN TULOKSET	47
9.1	Omat voimavarat.....	47
9.2	Työympäristö	51
9.3	Esimiestyö ja johtajuus	58
9.4	Työyhteisö	60
10	TULOSTEN TARKASTELUA	63
11	TUTKIMUKSEN RELIAABELIUS JA VALIDIUS	69
11.1	Tulosten reliaabelius	70
11.2	Tulosten validius	70
12	POHDINTA.....	72
	LÄHTEET.....	76
	LIITTEET	79

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä kvalitatiivinen tutkimus siivoojien työhyvinvoinnin parantamisesta työntekijöiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli nimenomaan selvittää, kuinka työntekijät toivovat, että heidän työhyvinvointiaan parannettaisiin. Usein organisaatioissa työhyvinvointiohjelmat tulevat työntekijöille ylhäältä päin, eikä työntekijöiden mielipidettä välttämättä kuunnella riittävästi. Työntekijöillä on usein erittäin kehittämiskelpoisia ideoita heidän oman työhyvinvointinsa parantamiseksi, joita kuuntelemalla hyvinvointia työssä voidaan kehittää paremmaksi.

Tutkimusmenetelmänä käytin teemahaastattelua. Haastattelun tuloksista kävi ilmi tutkimuksen tavoite eli selvittää keinoja, joilla siivoojien mielestä heidän työhyvinvointiaan voitaisiin parantaa. Tämän jälkeen kokosin haastattelujen vastauksia yhteen ja poimin sieltä mielestäni tärkeitä kehitysideoita tai parannusehdotuksia. Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, tutkimuksen etenemisen esittelystä, tutkimuksen tulosten esittelystä sekä tulosten tarkastelusta ja omasta pohdinnastani. Teoriaosuuden tarkoitus on antaa pohjatietoa tutkimuksen aiheesta eli muodostaa viitekehystä tutkimukselle sekä antaa verrattavaa tietoa tutkimuksen tuloksiin.

Tutkimus toteutettiin Ylöjärven kaupungin siivouspalveluiden siivoojilla. Siivouspalvelut kuuluvat hallinto- ja talousosastoon. Siivouspalveluihin kuuluu siivouspalvelupäällikkö, kolme siivouspalveluesimiestä ja noin 90 siivoojaa. Ylöjärven kaupungilla on siirrytty tiimitoimintaan siivouspalveluissa. Tämä tarkoittaa sitä, että kohteet on jaettu tiimeiksi, joissa työtä suunnitellaan osin itsenäisesti ja poissaoloja paikataan osaksi tiimillä tehden. Tiimien toiminta näyttikin vaikuttavan vastausten perusteella työhyvinvointiin.

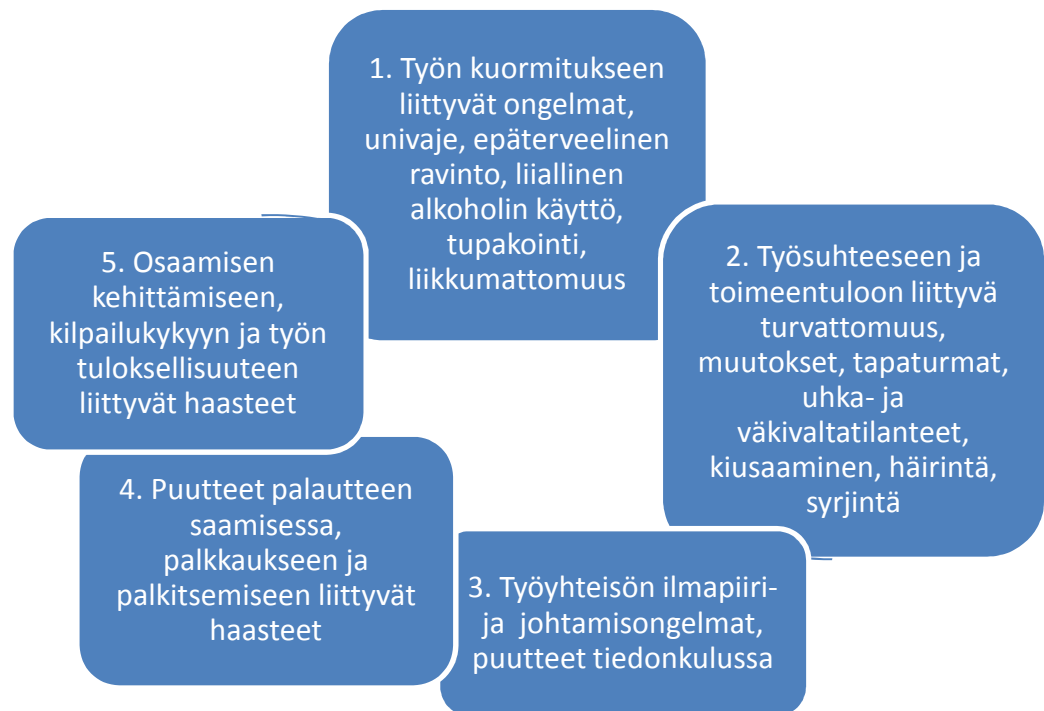
Työhyvinvoinnin määritelmä on niin laaja, että sen kaikkia osa-alueita ei pystytä huomioimaan tässä työssä. Siksi opinnäytetyössäni keskityn työhyvinvoinnin tutkimiseen työntekijän omien voimavarojen, työyhteisön, johtajuuden ja esimiestyön sekä työympäristön näkökulmista. Teoriaosuus on rakennettu koskemaan näitä näkökulmia. Työhyvinvointi koostuu yksilön ja yhteisön fyysisistä että psyykkistä voimavaroista ja lisäksi se on riippuvainen fyysisestä ja henkisestä ympäristöstä, missä työskennellään. Esimiestyön ja organisaation toimivuuden vaikutusta työhyvinvointiin ei voida vähätellä.

2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointia voidaan kuvailla lukemattomilla erilaisilla ilmauksilla. Sitä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Voidaan puhua yksilön tai yhteisön työhyvinvoinnista sekä fyysisestä tai psyykkisestä työhyvinvoinnista. Työterveyslaitos määrittelee työhyvinvoinnin näin: ”Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvalisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä” (Heikkonen 2009). Työhyvinvoinnin käsitteestä muodostuu lukuisiin aiheisiin viittaava kokonaisuus. Tällaisia aiheita ovat työn sisältöön liittyvät tekijät, yksilöön liittyvät tekijät, ilmapiiriin liittyvät tekijät, johtamiseen liittyvät tekijät ja organisaatioon liittyvät tekijät. Vielä 1980-luvulla puhuttiin työkyvystä, josta myöhemmin muodostui työhyvinvoinnin käsite. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 47.) Kärkkäinen (2002, 24) kirjoittaa, että työhyvinvointi tarkoittaa ensisijaisesti ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, mutta myös pahoinvoinnin hoitoa. Hyvinvointi työssä riippuu suurimmaksi osaksi työn organisoinnista ja toiminnan sujumisesta työyhteisössä

2.1 Työhyvinvointia huonontavia tekijöitä

Seuraavaksi esitellään epäkohdat, jotka heijastavat haitallisesti työhyvinvointiin (kuvio 1).



KUVIO 1. Epäkohdat, jotka heijastuvat haitallisesti työhyvinvointiin (Rauramo 2012, 9-10.)

Töiden ulkoistaminen ja työpaikkojen siirtyminen halvemman työvoiman maihin, työn epävarmuuden lisääntyminen, vuokratyön yleistyminen, massiiviset irtisanomiset, masennus, stressioireet, työuupumus, työkyvyttömyys ja sairauspoissaolot ovat yleisesti toistuvia termejä ja tutkimuksen kohteita. Työn kasvavat vaatimukset ja muutokset uhkaavat yhä enemmän työntekijöiden terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Rauramo kuitenkin huomauttaa, että työelämän tarkasteleminen ongelmien kautta antaa yksipuolisen kuvan työhyvinvoinnista eikä kuvaa työhyvinvoinnin edistämisen keinoja. Hänen mukaansa julkisessa keskustelussa tulee keskittyä myös työn tuomiin positiivisiin vaikutuksiin. (Rauramo 2008, 16.)

Keskeisimmät työhyvinvointia uhkaavat ongelmat, ovat ongelmista keskusteleminen, kritiikin antaminen ja sen vastaanottaminen, loukkaaminen ja loukkaantuminen sekä

erilaiset epäonnistumiset ja muut vastoinkäymiset. Kyse on siitä, että näihin tilanteisiin liittyy suuri konfliktiriski ja työntekijöillä pitäisikin olla valmius kohdata tällaiset tilanteet rakentavalla tavalla. Jotta työntekijät voivat hyvin työssä, ei riitä, että he osaavat antaa toisilleen positiivista palautetta, vaan heidän täytyisi myös osata antaa kritiikkiä hienotunteisella tavalla. (Furman & Ahola 2002, 12-13.)

2.2 Pahoinvoinnin seurauksia työelämässä

Työterveyslaitoksen mukaan työnimu kuvaa työntekijän virittynyttä mielihyvää eli innostusta työssä. Työnimun vastakohta on ”leipääntyminen” tai kyllästyminen, joka tarkoittaa, ettei työntekijä anna työlleen parastaan eikä koe sitä tyydyttävänä. Onnistumiset työssä, työn itsenäisyys ja riittävä ja myönteinen palaute suhteessa ponnisteluihin voisivat estää ”leipääntymisen”. Jos työntekijä kokee työssään mielipahaa, on hermostunut, ahdistunut tai kärsii esimerkiksi univaikeuksista, hänellä voi olla työstressiä. Työstressin oireita voivat olla myös pakkomieltainen tarve työskennellä vaatimukset ylittäen sekä töiden jatkuva ajattelu ja tekeminen. Pitkittynyttä työstressiä voi seurata vakava työuupumus, joka voi kehittyä jopa masennukseksi tai työkyvyttömyydeksi. Tällöin työntekijä ei saa myönteisiä kokemuksia töistä ja hänen vireystilansa on matala. (Yksilön työhyvinvointi 2012).

Kun ihminen on uupunut, hän ei palaudu väsymyksestä normaaleilla konsteilla, kuten yöunella ja viikonloppuvapaalla. Kun kysymys on töissä uupumisesta, työntekijä on uupunut pitkäaikaisen ponnistelun jälkeen. Tavallinen väsymys tai univaje korjaantuvat nukkumalla ja pienellä tauolla työstä. Uupumusta ei voi myöskään kuvailla kyllästymiseksi eikä masennukseksi, vaikka uupunut ihminen voi kokea joitakin masentavia tai kyllästymiseen rinnastettavia tunteita. Kyse ei ole myöskään laiskuudesta. Uupunut ihminen ei ole välttämättä tehnyt töitä liikaa, vaan on tunneperäisesti rasittunut työstä. Uupuneena työntekijä saattaa kokea olevansa riittämätön ja avuton sellaisten tehtävien edessä, joista terveenä suoriutui hyvin. (Heiske 2001.)

Kun työntekijä tunnistaa väsymisen riskin, hän pystyy rajaamaan itselleen asetettuja vaatimuksia ja jakamaan niitä työtovereilleen. Omaan elämän hallintaa tukevat asiat auttavat myös töissä jaksamisessa. Kun tunnistaa omat tarpeet, huolehtii itsestään ja saa oppia uutta, jaksaa paremmin. Työnantajan aito arvostus työntekijöitä kohtaan vähentää

uupumisen riskiä. (Heiske 2001, 198-199.) Työuupumuksen hoidossa on tärkeää saavuttaa muutosta työntekijän asenteissa ja toiminnassa sekä työolosuhteissa (Työuupumuksen hoito 2010).

2.3 Miksi työhyvinvointia kannattaa tutkia?

Kun yritys tilastoi henkilöstönsä arvoja, lojaalisuutta, kulttuuria, yhteenkuuluvuutta ja yhteistyöhalukkuutta, sillä on mahdollisuus yhdistää erilaisten ihmisten arvomaailmat, verkostot ja kulttuurin. Sen seurauksena konfliktit ja kriisit vähenevät eikä yrityksen tarvitse haaskata kallista aikaa saadakseen henkilöstön, verkostot ja työkulttuurin toimimaan. Henkilöstön vaihtuvuus, ajankäyttö, työtyytyväisyys ja terveys heijastavat yrityksen tilaa. Esimerkiksi työntekijöinä pienten lasten vanhemmat voivat kokea ajan riittämättömyyttä, joka voi heijastua stressinä tai työuupumuksena terveyteen. (Liukkonen 2006 135, 141.)

Yhtenä osana työhyvinvoinnin tutkimista voidaan pitää työntekijöiden vaihtuvuuden seuraamista. Liukkonen kirjoittaa (2006, 144-145), että henkilöstövaihtuvuuden mittaamisella yritys saa tietää, onko vaihtuvuus liian alhainen tai liian suuri pysyäkseen kilpailu- ja työkykyisenä. Liian suuri vaihtuvuus vaikuttaa yrityksen taloudelliseen tulokseen, sillä tällöin ydinosaaajien määrä ei pysy tarpeeksi suurena. Eläkkeelle siirtyvien seurannalla työterveystyö taas saa tarpeellista tietoa palveluidensa kehittämiseen ja tulevaisuuteen varautumiseen.

Työhyvinvointitutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää laajalti, sillä ne koskevat työyhteisöä, työntekijöitä, työmenetelmiä sekä työympäristöä. Siksi työhyvinvointitutkimukselta odotetaan laajaa toimintakokonaisuutta ja useita tutkimusmenetelmiä. Työhyvinvointitutkimuksen sisältö on soveltavaa tietoa, jonka tuloksia on tarkoitus hyödyntää konkreettisessa työympäristössä. (Työhyvinvointi Suomessa 2005.)

3 OMAT VOIMAVARAT

Pelkästään työn sisältö ei ratkaise ihmisen hyvinvointia. Tutkimusten mukaan ajan antaminen itselle, suhteet kumppaniin, perheeseen ja ystäviin sekä suhteet harrastuksiin, yhteiskunnallinen panostus, persoonallisuuden kehittäminen ja henkinen kasvu ovat kaikki henkisen hyvinvoinnin osatekijöitä. Kun ihmisellä on käytettävissä henkisiä voimavaroja, hän pystyy hallitsemaan elämää paremmin stressitilanteissa ja kiireessä. (Kärkkäinen 2002, 99.) Omaa terveyttä kannattaa vaalia terveellisillä elämäntavoilla, sillä terveys on tärkeä voimavara. Terveellisiksi elämäntavoiksi voidaan luokitella kohtuullinen, säännöllinen liikunta, terveellinen ravinto, tupakoimattomuus, kohtuus alkoholin käytössä sekä riittävä uni ja lepo. (Rauramo 2008, 60.)

3.1 Toimintakyky

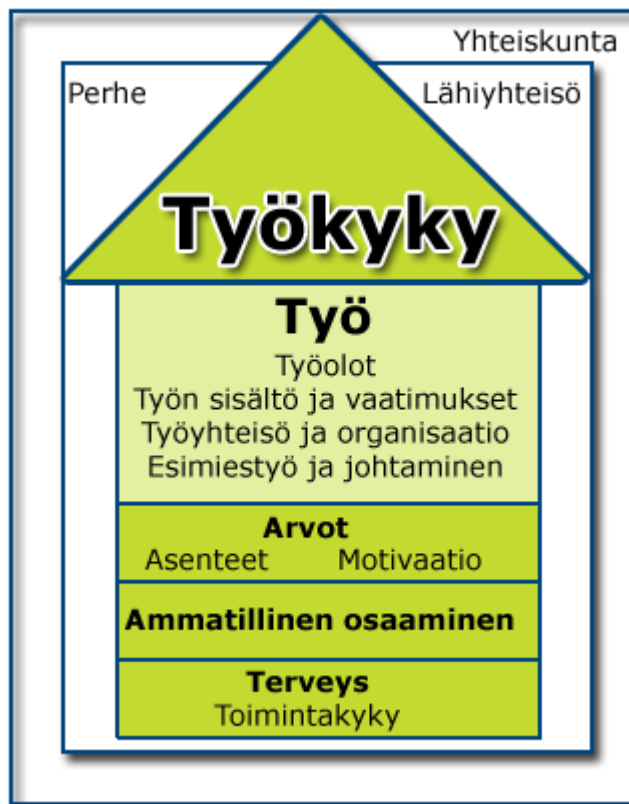
Toimintakyky jaetaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Nämä terveydelliset voimavarat luovat perustan ihmisen työkyvylle. Toimintakyky on laajempi käsite kuin työkyky, sillä se on koko elämänlaadun ja hyvinvoinnin edellytys. Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa. Vaikka yksi toimintakyvyn osatekijöistä heikkenisi, työkyky voi silti säilyä. (Hopsu 2002, 6.)

Psyykkinen toimintakyky voidaan määritellä ihmisen kyvyllä määritellä ja arvioida tavoitteita. Hyvä itsetunto, itsensä hyväksyminen, toisten huomioonottaminen, kyky ihmissuhteisiin työssä ja kotona sekä aloitteellisuus kuuluvat psyykkisen toimintakyvyn piiriin. (Hopsu 2002, 6.) Ihmisen itsetunto heijastuu ihmissuhteisiin, sillä ihmisen käsitys itsestään tarjoaa usein sävyn, jolla muita arvioidaan. Siksi itsensä hyväksyvä ihminen hyväksyy helpommin myös erilaisia ihmisiä. Itsetunto on tärkeä niin työelämässä kuin muuallakin, sillä jos ihminen arvostaa itseään, hän usein myös tavoittelee arvonsa mukaista ja hyvää elämää. (Heiske 2001, 117.)

Sosiaalinen toimintakyky voidaan havaita suoraan siitä, kuinka ihminen tulee toimeen toisten kanssa. Hyvän sosiaalisen toimintakyvyn omaava ihminen tulee toimeen myös sellaisten ihmisten kanssa, joista ei pidä. Ihmisen kyky tuntea ja ilmaista tunteita kuuluu myös sosiaalisen toimintakyvyn piiriin. (Hopsu 2002, 6-7.)

Fyysinen toimintakyky puolestaan koostuu hengitys- ja verenkiertoelimistön toimintakyvystä, liikuntaelinten toimintakyvystä ja motorisesta taidosta. Näihin osatekijöihin vaikuttavat luonnollisesti ihmisen sukupuoli, ikä, ruumiinrakenne, paino, pituus ja kehon rasvapitoisuus. (Hopsu 2002, 6-7.)

3.2 Työkyky



KUVIO 2. Työkykytalo (Mitä on työkyky 2012)

Työkyky tarkoittaa ihmisen kykyä tehdä töitä. Ihmisen työkyky on kuvailtu yllä olevan kuvion avulla (kuvio 2). Työkyky-talon perustana ovat ihmisen henkilökohtaiset voimavarat, joita ovat terveys ja toimintakyky, ammatillinen osaaminen ja arvot, asenteet ja motivaatio. Tämän lisäksi työkykyyn vaikuttavat työ itsessään ja työolot. (Mitä on työkyky 2012.)

Seuraavaksi esitellään tarkemmin talon kerroksia eli työkyvyn osatekijöitä. Ihmisen terveys ja toimintakyky luovat työkyvylle perustan. Terveys työelämässä on määritelty seuraavasti: ”kykyä tehdä työtä, kohtuullista hyvinvointia, mahdollisuutta kasvattaa

lapsia sekä mahdollisuutta viettää tyydytystä tuottavaa vapaa-aikaa.” Maailman terveysjärjestö on määritellyt terveyden ihmisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilaksi. Siivousalan työn fyysisyys aiheuttaa ongelmia työntekijöiden terveydessä ja työkyvyssä, sillä siivoojat sairastavat paljon ja käyttävät paljon erilaisia kuntoutuspalveluja. (Hopsu 2002, 4-5). Toimintakyky on esitelty edellisessä kappaleessa.

Seuraavalla tasolla talossa on ammatillinen osaaminen. Ihminen voi hankkia itselleen ammatillista osaamista sekä kasvun ja kehityksen myötä tietoa ja taitoa, joka parantaa työkykyä. (Hopsu 2002, 13.) Ammatillisen osaamisen arvioiminen voi vaihdella suurestikin arvioijan mukaan. Esimies, kouluttaja ja työntekijä voivat kaikki painottaa perustellen eri asioita ammatillisen osaamisen perustana. Aarnikoivu toteaa (2010, 64-65) ammattitaidon olevan tietojen ja taitojen hallintaa ja niiden kommunikointia, yhteistyötä sekä kykyä ja halua työn jatkuvaan kehittämiseen. Kirjan mukaan ammattitaito on yleisesti määritelty kyvyksi hallita työprosessi alusta loppuun ajattelun tasolla ja toimia oikein vaihtuvissa tilanteissa. Siivoustyössä ammattitaitoinen työntekijä tietää, mikä on hänen työtään, on sitoutunut työhönsä, saavuttaa tarkoitetun siivoustason mahdollisimman pienillä ponnistuksilla ja tietää, kuinka siivota itseään säästäen. Ammattitaitoinen siivooja on joustava, kehittää työtoimintoja, toimii suunnitelmallisesti ja harkitusti. (Narko & Salmelin 1998, 203.)

Kolmannessa kerroksessa ovat motivaatio, arvot ja asenteet. Työntekijällä on hyvä asenne ja motivaatio työskennellä kun työ koetaan mielekkääksi ja sopivan haasteelliseksi. Silloin myös työkyky vahvistuu. (Mitä on työkyky 2012.) Eri ihmiset motivoituvat erilaisista asioista. Hänen mukaansa työssä on niin sanottuja perustyytyväisyystekijöitä, jotka eivät motivoi työntekijää, niiden ollessa kunnossa. Sen sijaan jos nämä asiat eivät ole kunnossa, ne alentavat motivaatioita. Tällaisia perustyytyväisyystekijöitä ovat palkka, työskentelyolosuhteet, kuten työvälineet ja työpaikan lämpötila, työpaikan toimintaperiaatteet, eli tiedetään kuinka toimitaan tänään ja huomenna, organisaatorakenne, tiedonkulku ja henkilösuhteet. Motivaatiotekijät sen sijaan voivat vaikuttaa paljonkin yksilön motivaatioon työtä kohtaan. Tällaisia tekijöitä ovat työn sisältö ja sen kiinnostavuus. Kuinka kiinnostavaksi työntekijä kokee työnsä ja millaista työ on sisällöltään, pystyykö työntekijä vaikuttamaan työnsä sisältöön, pystyykö hän etenemään urallaan ja kasvattamaan ammatillista osaamistaan, saako hän palautetta työstään ja ottaanko hänen mielipiteensä huomioon, vaikuttavat paljon työmotivaatioon. (Rytikangas 2011, 44.) Arvot ovat syvällä ihmisen sisimmässä olevia uskomuksia, jotka ohjaavat

ihmisen toimintaa. Arvot ovat paitsi omien uskomusten, myös kulttuurin vaikutuksen tuotoksia. Ihminen toimii niin, miten olettaa yhteisön toivovan. (Jaari 2004, 1-2.)

Neljäntenä osana talossa on työ. Työolot, organisaatio, esimiestyö, työn fyysiset ja psyykkiset vaatimukset ja työyhteisö määrittävät, millaiseksi ihminen kokee työnsä. Työkyky-talon eri kerrokset täydentävät toisiaan ja jos jokin kerros on heikompi, toinen kerros tukee sitä. Kaikkien kerrosten tulisi olla tasapainossa, jotta talo pysyy pystyssä. Ympärillä oleva yhteiskunta ja läheiset vaikuttavat myös osaltaan ihmisen työkykyä tukevana tai heikentävänä. Hyvän työkyvyn omaava ihminen osaa yhdistää työelämän ja muun elämän sujuvasti. (Hopsu 2002, 13.)

3.2.1 TYKY-toiminta

TYKY-toiminta on yhteistyötä, jossa työnantajan, työntekijäjärjestöjen työsuojelun ja työterveyshuollon mukana ovat kaikki työntekijät terveydentilasta riippumatta koko työuransa ajan. Laaja-alainen TYKY-toiminta sisältää työympäristöön, työyhteisöön ja yksilöön kohdistuvia toimenpiteitä, joiden tavoitteena on kehittää työkykyä, terveyttä, osaamista, hyvinvointia sekä työn tuottavuutta ja laatua. Näin ollen kyse ei ole pelkästään sairauden näkökulmasta katsottuna työntekijöiden hyvinvoinnin tukemista ja edistämistä, vaan myös hyvän työkyvyn omaavien työntekijöiden työhyvinvoinnin tukemista ja edistämistä. Rauramo muistuttaa yhteistyön merkityksestä TYKY-toiminnan onnistumiseksi. Kyse on sekä työnantajan että työntekijän välisestä yhteistyöstä sekä yhteistyöstä yrityksen ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. (Rauramo 2008, 24-25).

TYKY-toiminta on toimintaa, jolla työnantajat, työntekijät ja työpaikan yhteistyöorganisaatiot yhdessä edistävät ja tukevat jokaisen työelämässä olevan työ- ja toimintakykyä koko työuran ajan. Pitkäjänteisesti toteutettuna TYKY-toiminta tukee työssä jaksamista ja työkyvyn säilymistä. Samalla paranee työpaikan kannattavuus ja toimintakyky. TYKY-toiminnassa on usein mukana työnantajan ja työntekijöiden lisäksi työterveyshuolto. Käytännössä TYKY-toiminnalla pyritään työntekijän terveyden ja ammatillisen osaamisen edistämisen lisäksi työn ja työympäristön kehittämiseen sekä työyhteisön ja työorganisaatioiden toimivuuden kehittämiseen. (Tykytoiminta 2011).

3.3 Liikunnan ja yleiskunnon merkitys hyvinvoinnissa

Kevytkin liikunta edistää henkistä terveyttä, vähentää työperäistä stressiä ja auttaa saamaan hyvän ja virkistävän unen. Säännöllinen, kohtuullinen liikunta vähentää riskiä sairastua muun muassa tuki- ja liikuntaelinsairauksiin ja lisää vastustuskykyä tulehduksia vastaan. Liikkuvat ihmiset valittavat muita vähemmän masentuneisuutta, stressiä, väsymystä, ärtymystä ja unihäiriöitä. Työpaikoilla tehdyissä tutkimuksissa, joissa ennen liikkumattomat ihmiset ovat alkaneet liikkua säännöllisesti, on todettu, että heidän mielialansa ja itsetuntonsa ovat parantuneet. Liikunta parantaa henkisiä voimavaroja työssä, jolloin myös kyky kohdata työn vaatimuksia paranee. Myös työpaikoilla toteutetut yhteiset liikuntatapahtumat ovat parantaneet työpaikan hyvinvointia. Kuitenkin vastuu liikunnasta on jokaisella itsellään ja säännöllinen matalankin suoritustason liikunta parantaa hyvinvointia. (Hakanen, Ahola, Härmä, Kukkonen, Sallinen 2009, 50-51.)

Hyvä fyysinen kunto auttaa jaksamaan työssä sekä nauttimaan vapaa-ajasta. Työpaikalla terveystieteiden tavoitteena on saada liikuntaa harrastamattomat aloittamaan liikkumisen, kannustaa satunnaisesti liikkuvia säännölliseen liikuntaan sekä tukea jo aktiivisesti liikkuvia. Tärkeää on myös lujittaa yhteishenkeä ja työviihtyvyyttä. Koska tulevaisuudessa työntekijät ovat yhä iäkkäämpiä ja heitä on yhä vähemmän, on työpaikkaliikunnalla merkittävä vaikutus työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi ja täysipainoisen vapaa-ajan ja eläkeajan toteutumiselle. Kannustuksena liikunnan aloittamiselle voidaan pitää esimerkiksi liikunta- ja TYKY-päiviä, mahdollisuutta kokeilla tutussa seurassa uusia lajeja, henkilökohtainen ohjaus tai neuvonta, kuntotestit tai kunnon seuranta, asiantuntijan laatima kunto-ohjelma ja siihen liittyvä seuranta sekä syke- ja askelmittarin käyttö. (Rauramo 2008, 63-63.)

Koska siivoojan työ on fyysistä, vaaditaan ylikuormittumisen välttämiseksi vähintään keskinkertaista yleiskuntoa. Jatkuva työssä liikkuminen ei ylläpidä, saati paranna yleiskuntoa tarpeeksi, vaan tarvitaan vapaa-ajan liikuntaa. Siivoojien tulisi liikkua vapaa-aikanaan säännöllisesti ja riittävän ripeästi pitääkseen työkykyä yllä. Siivoja joutuu työssään kyykkimään, nostamaan ja kantamaan sekä käyttämään käsiään lähes kaiken aikaa. Nämä liikkeet vaativat hyviä selkä-, vatsa-, käsi- ja jalkalihaksia. Jotta lihakset pysyvät kunnossa, ne tarvitsevat säännöllistä harjoitusta. Jos lihakset ovat huonossa kunnossa, siivoustyö kuluttaa kehoa. Tästä koituu ennen pitkää fyysisiä vaivoja, jotka heikentävät väistämättä työkykyä ja työssä jaksamista. Siivoojien tulisi parantaa lihaskuntoaan, sillä

esimerkiksi siivoojien vatsalihastestissä peräti 40%:lla tutkituista siivoojista oli luokituksen mukaan heikot vatsalihakset. Siivousesimiesten tulisi miettiä keinoja, jolla kannustaa siivoojia vapaa-ajan liikuntaan. (Hopsu 2002, 7.)

3.4 Ruokailu työpaikalla

Työpaikalla lounastauko on tärkeä paitsi ravinnon saannin, myös sosiaalisen kanssakäymisen ja virkistymisen vuoksi. Erityisesti yksitoikkoiset ja vastuulliset työtehtävät vaativat taukoja virkistäytymiseen. Säännöllinen syöminen on tärkeää työtehon, vireyden ja hyvinvoinnin kannalta. Eväitä syövien olisi hyvä myös kiinnittää huomiota ravinnon sisältöön, jotta se sisältää riittävästi tarvittavia ravintoaineita. (Rauramo 2008, 64-66.)

Työpaikkaruokalassa kävijät syövät usein muita terveellisemmin. He syövät muun muassa muita useammin kasviksia ja kalaa. Liian raskas työpaikkalounas aiheuttaa väsymystä ja laskee työtehoa. Siksi kannattaakin kiinnittää huomiota hyviin raaka-aineisiin ja oikeaoppisesti valmistettuun ruokaan, sillä näin lounas auttaa ylläpitämään vireystasoa ja työkykyä. Työpaikalla terveellistä ruokailua voidaan edistää organisoimalla työt niin, että työaikainen ruokailu on mahdollista sopivaan aikaan, pitämällä ruokala siistinä ja viihtyisänä, pitämällä tarjolla raikasta vettä ja hedelmiä sekä hankkimalla tarpeeksi iso jääkaappi, johon mahtuu kunnolla kaikkien eväät. Kauniit ja puhtaat ruokailuastiat lisäävät myös viihtyvyyttä. (Työaikainen ruokailu 2012.)

4 TYÖYHTEISÖ TYÖHYVINVOINNIN OSANA

Yksilön tärkein voimanlähde on yhteisöllisyys. Ihmisen itsetunto muodostuu suhteista toisiin ihmisiin ja sitä vahvistavat suhteet toisiin ihmisiin. Kun ihminen toimii hyvässä yhteisössä, hänen persoonallisuutensa pääsee täyteen kukoistukseensa. Ihminen haluaa luontaisesti liittyä erilaisiin ryhmiin, kuten perheeseen, parisuhteeseen tai harrastusseuroihin. Jokainen haluaa olla hyväksytty, pidetty, rakastettu ja tuntea itsensä tarpeelliseksi. Yksinäiselle ihmiselle työyhteisö voi olla ainoa yhteisö, johon kuulua, mutta työyhteisön ihmissuhteet eivät useinkaan pysty hyvinvoinnin näkökulmasta korvaamaan esimerkiksi perheen ihmissuhteita. Työyhteisö ei välttämättä pysty tarjoamaan pysyvyyttä, jatkuvuutta, varmuutta ja syvyyttä, jota pitkäaikaisissa ihmissuhteissa on. Koska ihminen on kokonaisvaltainen ja tunteva olento, ihmissuhteet työssä vaikuttavat merkittävästi työmotivaatioon, työn tuloksellisuuteen ja työhyvinvointiin. Hyvässä työyhteisössä henkilön itsetunto kohenee. (Rauramo 2008, 122-123.)

4.1 Terve työyhteisö

Terveessä työyhteisössä tiedonkulku ja vuorovaikutus toimivat hyvin, ongelmista puhutaan ja yhteistyö yhteisön jäsenten kanssa sujuu. Työyhteisössä ovat rakentavat ongelmanratkaisutaidot ja muutoksen hallintavalmiudet ovat tehokkaita. Terveessä työyhteisössä suositetaan ratkaisukeskeisiä ja ennalta ehkäiseviä toimintatapoja. Kehittämistyön suuntana on tulevaisuus. Terve työyhteisö toimii tiiviissä yhteistyössä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa. Henkilöstö on motivoitunutta, vastuuntuntoista ja säilyttää kimmoisuutensa myös muutostilanteissa. (Työyhteisön hyvinvointi 2012.)

Furman ja Ahola (2002,13-14) ovat kehittäneet tuplatähden, jonka avulla voidaan kehittää työyhteisöjä ja edistää niiden henkistä hyvinvointia. Tuplatähti koostuu neljästä asiasta, jotka tuottavat myönteisiä tunteita ja neljästä asiasta, jotka uhkaavat työyhteisön henkistä hyvinvointia. Nämä kahdeksan asiaa muodostavat tuplatähden, jonka jokaisessa sakarassa on yksi asia. Tuplatähden sakaroista myönteisiä tunteita herättäviä asioita ovat arvostus, hauskuus, onnistuminen ja välittäminen. Jokaisen työyhteisön jäsenen tulisi saada kokea näitä tunteita yhteisössä, jotta voisi siinä henkisesti hyvin. Työyhteisön henkeä uhkaavia asioita ovat taas ongelmat, loukkaukset, vastoinkäymiset ja kri-

tiikki. Näihin asioihin jokaisen työyhteisön jäsenen tulisi osata suhtautua rakentavalla tavalla, jottei työyhteisön hyvä henki kärsisi (kuvio 3).



KUVIO 3. Tuplatähti (Furman 2002)

4.2 Arvostus

Furman ja Ahola (2002, 19-20) kertovat tapauksesta, jossa he tapasivat työyhteisön, jossa oli poikkeuksellisen hyvä henki. He pyysivät yhteisön jäseniä kertomaan, mistä se johtui. Työntekijät eivät osanneet suoraan vastata kysymykseen, mutta hetken mietittyään he kertoivat hyvän hengen johtuvan siitä, että he arvostavat toistensa ammattitaitoa ja asiantuntemusta. Kuinka sitten arvostus tulee ilmi? Työntekijät kertoivat kysyvänsä usein toisiltaan neuvoa ja pyytävänsä usein toisiltaan apua. Arvostus näkyikin usein epäsuorasti, sillä harvoin sanomme suoraan arvostavamme jotain. Se, kuinka kohtelemme toisiamme, kuinka kiinnostuneita olemme toisistamme ja kuinka pidämme arvossa toistemme ammattitaitoa, osaamista ja asiantuntemusta kertovat arvostuksesta. Kun ihminen arvostaa toista, toinen voi tuntea olevansa tarpeellinen. ”Arvostus on oleellinen osa kaikkea sellaista vuorovaikutusta, joka edistää ihmisen henkistä hyvinvointia. Se on viime kädessä sitä, että ihminen huomataan ja häntä palkitaan siitä panoksesta, jolla hän on osallistunut yhteisesti aikaansaatuun edistykseen ja menestykseen.”

Rauramo esittelee (2008, 29, 32) Maslowin motivaatioteoriaa, jonka mukaan ihmisen perustarpeita ovat fysiologiset tarpeet, turvallisuus, rakkaus, arvostus ja itsensä toteuttaminen. Maslowin mukaan ihminen kaipaa arvostusta muilta sekä itsearvostusta. Terve

ihminen arvostaa syvästi itseään, mutta haluaa myös arvostusta ympäriltään. Kun arvostuksen tunne tyydytetään, se vahvistaa ihmisen itsetuntoa. Jos taas arvostusta ei saa kokea, ihminen tuntee alemmuutta, avuttomuutta ja heikkoutta.

4.3 Vaikutusmahdollisuudet omassa työssä ja työyhteisössä

Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa kehitykseen ja muutoksiin. Kun ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön ja työpaikan asioihin sekä hänelle annetaan vastuuta ja hän saa oppia uutta, hän viihtyy paremmin töissään ja on motivoituneempi työhön. Kun työntekijät ovat itse kehittämisessä mukana, he tietävät mitä tehdään ja miksi. Tämä taas saa heidät sitoutumaan paremmin muutoksiin.

Kehityskeskustelut ovat henkilökunnalle kehittämisen mahdollisuus. Usein kehityskeskusteluita pidetään esimiehen juttuina, joissa työntekijä muodollisesti istuu ja kuuntelee esimiehen puhetta yrityksen tilanteesta ja kehittämistavoitteista. Alaistaitoinen työntekijä osaa kuitenkin käyttää kehityskeskusteluja mahdollisuutena, joissa pystyy itse vaikuttamaan kehitystyöhön. (Aarnikoivu 2010, 129.)

Siivoustyössä työntekijän vaikutusmahdollisuudet voivat näkyä esimerkiksi mitoitus-työssä. Mitoitustyötä tehdessä tärkeimmät osalliset ovat työntekijä-puolen edustaja sekä työnantaja. Asiakastakaan ei tule unohtaa. Kun mitoitus-työn tekemisestä on päätetty, on tärkeää, että siitä tiedotetaan työntekijöille ja asiakkaalle ajoissa. Työntekijän on hyvä tietää miksi mitoitus tehdään, mitkä ovat mitoituksen tavoitteet, milloin mitoituksen on tarkoitus olla valmis, milloin uusi työohjeistus aloitetaan ja kuka on tehnyt mitoituksen. Erityisesti niille työntekijöille, joille mitoitus on uutta, täytyy antaa mahdollisuus kysyä uudesta toimintatavasta ja antaa materiaalia liittyen mitoitukseen, sillä uudet asiat herättävät usein pelkoa ja epäluuloa. Siivoustyöntekijät voivat osallistua laatutason määrittämiseen, esittää toiveita sen suhteen ja jäsenellä asetettuja laatuvaatimuksia. (Yltiö 1998, 213.)

Kun laatutaso on määritelty, täytyy siivottavat tilat tarkastaa. Tämä tarkoittaa sitä, että tilasta kartoitetaan kaikki siivottavat kalusteet, pinnat, materiaalit ja pinta-alat sekä välineet, koneet ja aineet, millä siivoustyötä tehdään. Tarkistuskierroksella pitäisi aina olla

mukana siivooja. Mitoituksessa käytetyt aika- ja menetelmästandardit pitäisivät perustua niihin koneisiin ja välineisiin, jotka siivoojilla on käytössä, sillä erilaisilla koneilla ja välineillä aikastandardit ovat hyvin erilaisia. Tämän vuoksi on tärkeää, että siivoojat ovat mukana kartoituskierröksellä. Tarkistuskierröksellä täytyy huomioida myös muita siivoustyöhön vaikuttavia asioita, kuten tilojen toimivuutta, joita työntekijältä voidaan kysyä. Työntekijältä täytyy myös saada tietoa, kuinka paljon hänen työhönsä kuuluu muuta kuin siivoustyötä, esimerkiksi ruokahuoltoa tai tekstiilihuoltoa. (Yltiö 1998, 215-216.)

4.4 Palautteen antaminen ja saaminen

Lähes kaikissa työyhteisöissä, joissa on hyvä henki, palautetta annetaan ja vastaanotetaan avoimesti. Kun palautetta annetaan määrällisesti paljon ja palautekulttuuri on avoin, työntekijät ovat sitoutuneempia, sen myötä työpanos on parempi ja ilmapiiri on innovaatorikas. Avoin palautekulttuuri vaikuttaa positiivisesti yrityksen tulokseen. Kun palautetta sekä annetaan että vastaanotetaan puolin ja toisin, osoitetaan, että työntekijöistä välitetään ja toimintaa halutaan kehittää. Paitsi esimiehen myös työntekijän tulee antaa palautetta niin esimiehilleen kuin työtovereilleen. Palautteen antaminen on yksi työntekijän alaistaidoista. (Aarnikoivu 2010, 125-126.) Palautteen antaminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä kuten Rauramo (2008, 152) sanoo, se mahdollistaa oman työn arvioinnin, virheiden korjaamisen, työn kehittämisen, työn mielekkyyden ja onnistumisen kokemisen.

TAULUKKO 1. Palautteen antamisen pelisääntöjä (Aarnikoivu 2010, 126-127)

Palautteen tulisi olla kuvailevaa, eikä tuomitsevaa tai liian tulkitsevaa.	Palautteen tulisi olla rehellistä, avointa ja rakentavaa.
Palautteen tulisi kohdistua asiaan, joka on muutettavissa, ei henkilön persoonallisuuteen.	Palautteen tulisi olla sellaista, että sen saaja aktivoituisi dialogiin ja vuorovaikutusprosessiin omien vahvuuksien ja kehittämistarpeiden tiedostamiseksi.
Palautteen antaminen tulisi ajoittua lähelle palautteen annon aiheen tapahtumahetkeä.	Sen tulisi kohdistua mieluummin tiettyyn yksittäiseen kohtaan/asiaan kuin kovin yleiseen luonnehdintaan asiasta.

Aarnikoivu (2010, 126) kehottaa luopumaan käsitteistä negatiivinen ja positiivinen palaute. Ei ole olemassa negatiivista palautetta, sillä kaikki palaute on kehittävää. Kun palautetta voi antaa sekä onnistumisista että korjaavista asioista, työilmapiiri sallii myös virheet. Palautteen antamisen vapaus perustuu luottamukseen ja kunnioitukseen työyhteisössä. Jotta palautteen antaminen ja saaminen olisi mahdollisimman rakentavaa, Aarnikoivu on listannut pelisääntöjä palautteen antamiselle (taulukko 1.)

4.5 Työyhteisön ilmapiiri

TAULUKKO 2. Myönteinen ja kielteinen ilmapiiri (Työyhteisön ilmapiiri 2012.)

Myönteinen ilmapiiri	Kielteinen ilmapiiri
Varmuus tulevaisuudesta	Tieto ei kulje – paljon huhuja
Yhteiset tavoitteet	Työyhteisö klikkiytynyt
Työtehtävien ja vastuualueiden selvyys	”Ei kuulu meille”-asenne yleinen
Kunnossa olevat pelisäännöt ja toimintatavat	Sääntöjä noudatetaan jäykästi, sisäiset pelisäännöt epäselvät
Oppiva ja kehittyvä työyhteisö	Syyttelyä, avoimia riitoja, yleistä valitusta
Henkilöstön kasvua ja aktiivisuutta korostava työyhteisö	Paljon poissaoloja, henkilöstön vaihtuvuus suuri
Käyttöön otetut henkilöstön kyvyt, taidot ja luovuus	Kielteisyyttä, toivottomuutta (”ei kannata...”)
Sujuva yhteistyö	Puhutaan paljon, ymmärtäminen vaikeaa
Aikaa sosiaaliselle kanssakäymiselle	Johtajuus hämärtynyt
Usko ongelmien ratkaisumahdollisuuksiin	

Ilmapiiri koostuu monesta tekijästä. Siihen vaikuttavat organisaatioilmapiiri, esimiesten johtamistyyli ja työntekijöistä muodostuvan yhteisön ilmapiiri. Ilmapiiri on näiden kaikkien tekijöiden havainnoista koostuva kokonaisuus. (Rauramo 2008, 124.) Hyvän työilmapiirin pohjana voidaan pitää hyvää työkulttuuria. Työkulttuuri koostuu työpaikan työmoraalista, työntekoa säätelevistä ehdoista ja säännöistä, työyhteisön vuorovaikutuksen toimivuudesta ja tavasta kohdella asiakkaita ja sidosryhmiä. Ilmapiiri kehittyy jokapäiväisessä toiminnassa. Siihen vaikuttavat ratkaisevasti työyhteisön vuorovaikutustaidot ja yhteistyö. Kun ilmapiiri on kunnossa, työyhteisössä pystytään tehokkaaseen työhön ja yritys tai organisaatio menestyy. Ilmapiiriongelmat syövät tehokkuutta ja vähentävät työhyvinvointia ja työmotivaatioita (taulukko 2). (Työyhteisön toiminta 2012.)

Ilmapiiriä kehitettäessä täytyy poistaa työoloja haittaavat tekijät mahdollisimman nopeasti, jotta työyhteisössä voidaan keskittyä itse työhön ja positiivisiin asioihin. Pienet ilmapiiriä haittaavat asiat ovat helppoja poistaa saman tien, mutta suuremmissa asioissa täytyy nimetä vastuuhenkilö ja selkeä suunnitelma ja aikataulu ongelman korjaamiseksi. Kun ongelmat korjataan tai niihin puututaan välittömästi, luottamus ja turvallisuus pysyvät työyhteisössä. (Rauramo 2008, 125.)

4.6 Työyhteisötaidot

Työyhteisötaitoihin kuuluu yhteisten pelisääntöjen noudattaminen. Lisäksi työpaikalla tulee noudattaa hyvän käytöksen ja kohteliaisuuden perussääntöjä. Työpaikalla tulisi osata kommunikoida niin, että työntekijät voivat osallistua avoimiin keskusteluihin, joissa sallitaan erimielisyydet ja osataan käsitellä ne. Työyhteisötaitoinen työntekijä osaa ilmaista oman mielipiteen rakentavasti. Kun työntekijä toimii näin, hän huolehtii työyhteisön toimivuudesta, huomioi kokonaisuuden ja auttaa toisia. (Vesterinen 2010, 113.)

Hyviin työyhteisötaitoihin kuuluu olennaisesti tunnetaidot. Työntekijän tulee tunnistaa omat tunteensa ja kantaa niistä vastuu. Kun ollaan työroolissa, tunteet pitäisi osata käsitellä, siirtää, hillitä, peittää ja hallita. Tunnetaidot ovat tietoisuutta omista tunteista, taitoa käsitellä omat tunteensa, itsensä motivoimista, toisen ihmisen tunteiden tunnistamista ja ihmissuhteiden vaalimista ja hoitamista. ”Olen sellainen kuin olen ja muiden on se hyväksyttävä”-lausahdus ei kuulu tunnetaitoisen työntekijän suusta. (Vesterinen 2010, 113.)

Työyhteisössä toimiminen ja työtehtävien hoitaminen edellyttävät yhteistyön tekemistä ja ryhmässä toimimista. Työyhteisöt koostuvat aina erilaisista persoonista, jolloin kukin henkilö tuo omat taitonsa ja tietonsa yhteisön käyttöön. Kun työyhteisö toimii, se tuo lisäarvoa organisaatiolle ja työntekijälle. Hyvän yhteistyön edellytyksenä on toisen osapuolen arvostaminen. Ihmiset viihtyvät usein parhaiten itseänsä muistuttavien henkilöiden kanssa. Kuitenkin jos hakeudumme aina sellaiseen seuraan, jossa on vain itsemme kaltaisia ihmisiä, emme kehity parhaalla mahdollisella tavalla eivätkä tuloksetkaan ole parhaita mahdollisia. (Aarnikoivu 2010, 117.)

4.7 Erilaisuuden hyväksyminen

Kun työntekijä ymmärtää erilaisuutta, hän osaa tulkita omasta käyttäytymisestä poikkeavasti käyttäytyvää ihmistä, eikä oletta erilaisen käyttäytymisen johtuvan esimerkiksi ilkeydestä. Tällöin ihminen pyrkii ymmärtämään, miksi toinen käyttäytyy niin kuin käyttäytyy. Tällä tavalla yhteistyö toimii. Ihminen, joka ymmärtää erilaisuutta, tietää,

ettei kaikista voi pitää. Yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi yhteistyö erilaisten ihmisten kanssa on kuitenkin välttämätöntä. (Aarnikoivu 2010, 118.)

Erilaisuuden taustalla voi olla elämäntilanne, sillä erilaisen elämäntilanteen omaavilla henkilöillä saattaa olla täysin erilainen arvomaailma. Tällöin henkilökemiat eivät välttämättä kohtaa. Henkilökemiat muodostuvat arvoista, tarpeista ja kokemuksista, joita on ollut menneisyydessä erilaisten ihmisten kanssa. Osoittamalla arvostusta yhteistyökumppania kohtaan, henkilökemiat parantuvat. Jos haluaa oppia ymmärtämään erilaisuutta ja kehittää yhteistyötaitoja, täytyy perehtyä syvällisemmin omaan käyttäytymiseen ja tapaan toimia. Kun ymmärtää omaa käyttäytymistä, on helpompi ymmärtää myös toisen käyttäytymistä. Työyhteisössä erilaisuus on rikkaus. (Aarnikoivu 2010, 118-119.)

Työhyvinvoinnin ja tuloksellisen toiminnan edellytyksenä voidaan pitää työntekijöiden taitoa toimia erilaisten ihmisten kanssa ja suhtautumista erilaisuuteen. Usein ristiriitojen taustalla on ihmisten erilainen tapa toimia. Esimerkiksi toinen työntekijä saattaa olla nopea etenemään ja toinen hitaampi, jolloin nopeammin toimiva saattaa pitää hitaasti toimivaa jopa laiskana, vaikka kyse onkin vain erilaisesta tavasta toimia. (Aarnikoivu 2010, 117.)

5 JOHTAJUUDEN JA ESIMIESTYÖN VAIKUTUS TYÖHYVINVOINTIIN

Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että esimiestyöllä on hyvin suuri merkitys työntekijöiden työmotivaatioon ja selviytymiseen työn paineista. (Aarnikoivu 2010.) Esimiestyössä luottamus, arvostus ja kannustus nousevat tärkeäksi voimavaroiksi työntekijöiden ja esimiesten välillä. Luottamus saadaan aikaiseksi näyttämällä oma kunnioitus toisen osaamista ja tekemistä kohtaan. Esimies pystyy aistimaan työyhteisön ilmapiirin, kun on läsnä työyhteisössä. Jos esimies ei tiedä miten työntekijät kokevat työnsä tai mitä iloja ja suruja heidän työhönsä liittyy, hän ei välitä myöskään kunnioitusta tai välittämistä työntekijöilleen. Esimiehen ollessa läsnä keskustelemalla, osallistumalla ja kuuntelemalla, hän välittää luottamuksensa työntekijöilleen ja ilmaisee välittävänsä heistä. Luottamus edesauttaa työyhteisön ja yksilöiden työhyvinvointia. (Paasivaara 2009, 123.)

Hyvä esimies osaa nähdä työntekijät yksilöinä ja arvioida heidän odotuksiaan ja tarpeitaan vuorovaikutustilanteissa. Hyvä esimies pystyy lukemaan työyhteisöstä tulevia sannallisia ja sanattomia viestejä ja samalla arvioimaan yhteisön toimintaa viestien pohjalta. Esimiestyön suurin haaste on se, että ihmiset ovat erilaisia. Esimiehen tehtävänä on pyrkiä selvittämään vuorovaikutustilanteet niin, ettei konflikteja pääse syntymään, asiat ymmärretään oikein ja kommunikointi yhteisössä onnistuu hyvin. Hyvä esimies huolehtii, että työntekijöillä on hyvät edellytykset työn tekemiseen ja tiedon kulku on sujuvaa. Työntekijät voivat tuntea, että esimies arvostaa ja tukee heitä myös tunnetasolla. Esimiehellä on työyhteisössä erilaisia rooleja, joiden avulla hän voi hoitaa työnsä onnistuneesti. Avainhenkilörooli tarkoittaa, että esimiehellä on hallussaan organisaation taloudelliset ja henkiset resurssit. Esimiehellä on valta päättää resurssien käytöstä ja sitä, mihin niitä kohdistetaan. Valmentajana ja huoltajana esimies etsii organisaatioon tarvittavat osaajat ja resurssit. Valmentajana esimiehellä tulee olla riittävä asiantuntijuus, johon sekä asiakkaat että henkilöstö pystyvät luottamaan. Yleisjohtajana esimies osaa valtuuttaa oikeanlaiset ihmiset oikeisiin tehtäviin ja luoda työyhteisöön avoimen ilmapiirin. Tiedottajana esimies huolehtii, että tieto kulkee ja varmistaa, että se menee perille. Esimies on tiedottaja niin työyhteisöön kuin asiakkaaseenkin päin. Opastajana ja perehdyttäjänä esimies kehittää organisaatioita niin, että se pystyy vastaamaan tuleviin tarpeisiin (kuvio 4). (Hammaren 2002, 9.)



KUVIO 4. Esimiehen roolit (Hammaren 2002, 9)

5.1 Mitä esimies voi tehdä työhyvinvoinnin parantamiseksi?

Esimiehet ovat usein niitä, joiden tehtäviin kuuluu välittää työntekijöille organisaatiota-son keinoja työhyvinvoinnin edistämiseksi. Lähiesimies on se, joka parhaiten näkee työntekijöidensä tilanteen ja hänellä onkin laillinen vastuu kuormitustilanteiden ratko-misesta ja epäkohtien selvittämisestä työyhteisössä. Esimiehen työtehtävänä on varata riittävästi aikaa ongelmatilanteiden selvittämiseen, jotta ne eivät siirtyisi kahvipöytä-keskusteluihin ja sen myötä pysyisi muuttumattomana. Tilanteet usein mutkistuvat enti-sestään, jos niihin ei puututa ajoissa. (Hakanen, Ahola, Härmä, Kukkonen & Sallinen 2009, 93-94.)

Oikeudenmukaisuus päätöksissä vaikuttaa työntekijöiden kokemaan hyvinvointiin työs-sä. Useimmiten oikeudenmukaisuus vaikuttaa enemmän kuin erilaiset palkkiot tai tun-nustukset. Esimies pystyy vahvistamaan oikeudenmukaisuuden kokemusta työyhteisös-sä ottamalla huomioon työntekijöiden omia näkemyksiä asioista. Kun päätöksenteon periaatteet ovat läpinäkyviä ja avoimia, työntekijät eivät koe epäoikeudenmukaisuutta niin helposti. On tärkeää, että samoja päätöksenteon periaatteita noudatetaan kaikissa tilanteissa henkilöistä ja asioista riippumatta. Tarpeen mukaan tehtyjä päätöksiä täytyy myös pystyä muuttamaan. (Hakanen ym. 2009, 94-95.)

Työhyvinvoinnin edistämiseksi esimiehen tulisi pyrkiä estämään henkilöstön ylikuormittuminen. Jotta se onnistuisi, esimiehen täytyisi ensinnäkin huolehtia omasta jaksamisestaan ja vireydestään. Voimavarojen riittävyyteen on syytä kiinnittää huomioita, jotta työ voidaan tehdä sujuvasti. Esimies kiinnittää työyhteisön huomion perustehtävään ja selkeyttää tavoitteita ja keinoja niiden saavuttamiseen. Arvostuksen välittäminen ja palautteen ja tuen antaminen ehkäisevät ylikuormittumista. Hyvinvoinnin edistämisessä tärkeää on, että vuorovaikutus pysyy kaksisuuntaisena ja esimies on läsnä arjessa. Rohkeus tarttua ristiriitatilanteisiin ja niiden selvittäminen on välttämätöntä esimiestyössä. Esimiehellä tulee olla taito kyseenalaistaa ja arvioida uudelleen myös omia näkemyksiään. Tärkeää on huomioida työntekijöiden yksilöllisyys ja tiedostaa heidän oikeutensa työn ulkopuolinen elämään. (Hakanen ym. 2009, 97-98.)

5.2 Vuorovaikutus esimiesten kanssa

Esimiestyön viestintä ja vuorovaikutus on haastavaa. Siksi hyvä esimies panostaakin viestintä- ja vuorovaikutustaitojen kehittämiseen. Hyvä esimies huomaa vuorovaikutustilanteiden haasteet ja osaa löytää oikeat keinot vuorovaikutukseen tilanteen vaatimalla tavalla. Hän tietää, mitä kannattaa sanoa ja mitä ei. Viestinnän haasteena on jokaisen oma tulkinta. Viestin vastaanottaja voi ymmärtää asian aivan eri tavalla, kuin on tarkoitettu. Siksi hyvä esimies osaa tehdä tarkentavia kysymyksiä varmistaakseen yhteisymmärryksen. (Aarnikoivu 2010, 72.) Nykyisin sähköiset viestintämenetelmät korvaavat usein kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista. Tällöin asianomaista ei aina tarvitse saada kiinni ja pystytään välttelemään henkilökohtaisia kohtaamisia. Kuitenkin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa syntyy innostusta, joka ruokkii luovuutta ja tarmoa. (Rytikangas 2010, 65.)

Esimiehen työ on käytännössä vuorovaikutusta työntekijöiden kanssa. Esimiehen tärkeänä tehtävänä on luoda työntekijän työlle merkitys. Ilman työn merkitystä, työntekijä ei tiedä omaa osuuttaan työn tai organisaation kokonaisuudessa, eikä pysty sitoutumaan organisaation tavoitteisiin. Tällöin työpanos on usein tyydyttävä tai heikko. Jotta esimies pystyy luomaan merkityksen, hän tarvitsee vuorovaikutusta. Esimies, joka osaa luoda merkityksen työntekijän työlle: ”hyödyntää missiota, visiota, strategiaa ja arvoja, tietää riittävästi alaistensa työstä ja johtaa alaistensa yksilöllisyyden huomioiden.” (Aarnikoivu 2008, 72-73.)

Arvostava vuorovaikutus tarkoittaa aitoa läsnäoloa ja kohtaamista. Vuorovaikutustilanteeseen tulee varata riittävästi aikaa, sillä kun tingitään vuorovaikutuksen määrästä, tingitään samalla myös laadusta. Arvostavassa vuorovaikutuksessa:

- annetaan aikaa
- kuunnellaan
- kysytään
- kysytään mielipiteitä ja arvostetaan erilaisiakin mielipiteitä
- huomioidaan ja annetaan rakentavaa palautetta
- jaetaan avoimesti ja tasapuolisesti tietoa
- kohdellaan haastavissakin tilanteissa arvostavasti ja inhimillisesti asianomaisia
- viestitään odotukset selkeästi
- kiinnitetään huomio vahvuuksiin heikkouksien sijaan
- vältetään kielteisten määrittelyjen käyttöä, suositaan positiivisia määrittelyjä

(Rytikangas 2011, 62-63.)

Siivoustyössä esimiehen ja työntekijän vuorovaikutuksen toimivuus voidaan havaita esimerkiksi siinä, ovatko työntekijöiden laatukäsitykset yhtenäiset. Ennen kuin siivoustyön laatua kannattaa lähteä kehittämään, täytyy henkilöstön laatukäsitykset yhtenäistää. Yritysjohdon tulisi sisäistää, että laatujohtaminen on osa johtamistyötä, kuten tulosjohtaminen ja tuottavuuden parantaminen. Kun laatujohtaminen on kunnossa, työntekijät osaavat tehdä mahdollisimman virheettömästi oikeita asioita. Jokaisella työntekijällä on vastuu sovitun laadun tavoittamisesta, sillä pelkällä työnantajan ohjeistuksella ja valvonnalla sovittua laatua ei voida saavuttaa. Työnantajan täytyisi osata jakaa vastuu niin, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tuottaa laatua. Yksi syy siihen, miksi sovittua laatua ei tavoiteta, on yrityksen johdon huono vuorovaikutus työntekijöiden kanssa. Työntekijöille ei ole kerrottu tarpeeksi selkeästi tai ollenkaan asiakkaan toivomuksiin perustuvia laatutavoitteita ja mittareita, joiden mukaan pitäisi työskennellä. (Lausjärvi 2000, 9-11.)

5.3 Esimiesten päätöksenteko

Esimiehen työnkuvaan kuuluu ongelmatilanteiden selvittäminen erilaisilla päätöksillä. Päätöksenteon heikkoutena on se, että usein päätöksentekijä haluaa tehdä itseään miellyttäviä päätöksiä tai päätöksiä tehdään rutiinilla, miettimättä muita vaihtoehtoja. Jotta päätöksenteko onnistuisi, tarvitaan tarpeeksi oikeanlaista tietoa päätöksenteon pohjaksi ja tietoa, ketkä päätöksentekoon osallistuvat missäkin vaiheessa. Päätöksentekokäytäntöjä kannattaa miettiä työyhteisön tavoitteiden kannalta. (Paasivaara 2009, 109-110.)

Paasivaaran (2009, 110) mukaan lähes puolet organisaatioiden päätöksistä epäonnistuu. Useimmiten epäonnistumisen syynä on esimiesten halu tehdä itselle mieluisia tai omia ratkaisujaan, rajoittaa erilaisten vaihtoehtojen etsintää ja halu käyttää omaa valtaa päätöksenteossa. Paasivaara tähdentää, että suunnitelmallisesti tehtyjen toimintamenetelmien lisäksi tarvitaan aina kokemuseräistä tietämystä oikeisiin päätöksiin. Päätöksenteossa kannattaa huomioida ajankäyttö niin, että mitä suurempi päätös, sitä enemmän siihen käytetään aikaa.

Kun esimies ei osaa tehdä päätöksiä, se hidastaa asioiden edistymistä, huonontaa toiminnan tulosta ja samalla työntekijöiden kyky tehdä töitä parhaalla mahdollisella tavalla huononee. Jos esimiehellä on heikot päätöksentekotaidot, alaiset kokevat, että asiat eivät edisty annetusta panostuksesta huolimatta. Organisaation kannalta esimiehellä pitäisi olla kyky tuottaa nopeasti asiallisia päätöksiä. Esimiehet ovat usein tilanteessa, jossa päätös täytyy tehdä nopeasti ilman tietoa tuntuman ja näkemyksen varassa. (Aarnikoivu 2008, 77.)

5.4 Esimies tiimityössä

Itseohjautuvien tiimien myötä esimiehen aseman voidaan sanoa toisinaan ajautuneen käymistilaan. Itseohjautuvien tiimien myötä esimiestä ei näy eikä kuulu riittävästi työyhteisössä. Tämän seurauksena työyhteisössä on havaittu tehottomuutta ja pahoinvointia. Mikään tiimi ei oikeasti ole itseohjautuva ja asiantuntijatkin tarvitsevat esimiestä. Hyvinvointi ja tulokellinen toiminta työyhteisössä edellyttävät esimiehen läsnäoloa. Jokaisessa työyhteisössä tai tiimissä tarvitaan esimiestä, joka koordinoi kokonaisuutta, ohjaa, valmentaa, tukee ja kannustaa työntekijöitä kehittymään huomioiden jokaisen

ainutlaatuisuuden. (Aarnikoivu 2008. 83.) Siivoustyössä esimiehen tärkeä tehtävä on olla työntekijöiden ohjaajana. Esimiehen ammattitaito näkyy siivoustyössä siinä, kuinka siivouspalvelusopimus saadaan toimimaan käytännössä asiakkaan toivomalla tavalla eli kuinka työ kohteessa sujuu. (Lausjärvi 2000, 23.)

Esimiehenä ollaan henkilöstöpalvelijan roolissa, jossa tehtävänä on tukea ja edistää sellaisia työolosuhteita, joissa jokainen työntekijä pystyy antamaan parhaan mahdollisen työpanoksen organisaation käyttöön. Esimies voi parhaansa mukaan kannustaa tiimiä itseohjautuvuuteen ja aktiivisuuteen. Esimiehen tulisi tukea ja edistää tiimin jäsenten alustaitojen kehittymistä. Jotta alustaidot voivat kehittyä, tarvitaan esimiehen panostusta. Esimiehen panostus näkyy laadukkaana esimiestyönä arjessa. Esimiehenä täytyy tukea tiimin työprosessia ja siinä onnistumista ja johtaa tiimin toimintaa. Tämä tarkoittaa ihmisten johtamista käytännön tilanteissa, joissa erilaiset näkökulmat ja persoonat kohtaavat. Esimiehen täytyy olla riittävän jämäkkä ja pystyä ohjaamaan omaa toimintaansa. (Aarnikoivu 2008, 88.)

Toimivassa tiimissä tiedetään, mitkä ovat päämäärät ja tavoitteet, joihin pyritään. Toimiakseen onnistuneesti, tiimillä täytyy olla hyvät yhteydet tiimin ulkopuolelle. Tiimin jäsenet arvostavat erilaisuutta ja jokaisen työpanosta organisaatiotasosta riippumatta. Tiimissä voidaan rohkaista kilpailuhenkisyyteen, mutta täytyy varmistaa, ettei kilpailu heikennä työyhteisön yksilöitä. Mikäli tiimissä havaitaan ristiriitoja, ne pitäisi pystyä ratkomaan luottamuksellisessa hengessä. Menestyksekkään tiimin taustalla voidaan pitää myös sitä, että sen jäsenet pyrkivät saavuttamaan yhdessä enemmän, kuin kukaan yksin pystyisi saavuttamaan. Tiimin saavutuksia ja menestystä pitäisi juhlia. (Ref. Pappard, Lausjärven 2000, 33 mukaan.)

5.5 Työhyvinvoinnin johtaminen

Työhyvinvoinnin johtaminen on viime kädessä organisaation ylimmän johdon vastuulla. Työyksikkötasolla lähiesimies on tärkein vaikuttaja. Työhyvinvoinnin johtaminen kuuluu kiinteästi kokonaisjohtamiseen ja henkilöstöjohtamiseen. Esimiehen tehtävänä on tarkkailla jatkuvasti työyhteisön tilaa, työympäristöä ja työtapojen turvallisuutta. Hyvä esimies toimii oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti ja huolehtii henkilöstön vaikuttamis-

ja osallistumismahdollisuuksista. Näiden asioiden avulla työntekijä jaksaa ja voi paremmin ja tekee parempaa tulosta. (Rauramo 2008, 146.)

Työyhteisön esimies on vastuussa työyhteisön hyvinvoinnin mahdollistavista toimenpiteistä. Esimiehen vastuulla on, ettei kukaan työntekijä saa liikaa kuormitusta työstään. Esimiehen täytyy olla selvillä työn kuormittavuustekijöistä ja yhdessä työntekijöiden kanssa ennaltaehkäistä ja selvittää kuormittuneisuutta. Työhyvinvoinnin johtamisen edellytyksenä on työn sisällön tunteminen, hallinnollisten taitojen ja tietojen sekä vuorovaikutustaitojen osaaminen. Haitallisten vaikutusten minimointi työyhteisössä ei ole silti pelkästään esimiehen vastuulla. Yhteistyössä esimiesten, työntekijöiden, työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon kanssa saadaan paras lopputulos. (Rauramo 2008, 146-147.)

Esimieskin tarvitsee tukea työhyvinvoinnin luomiseen työyhteisössä. Paras tukija esimiehelle on tämän oma työyhteisö. Työyhteisöltä voi saada apua kehittämismahdollisuuksien ja ratkaisukeinojen löytämiseen. Hyvän työyhteisön avulla esimies pystyy kehittymään. Tärkeää on, että esimies on läsnä työyhteisössä ja työyhteisö pitää esimiehen mukana yhteisössään. Esimies voi saada tukea myös ylemmältä taholta, kollegoilta ja työterveyshuollon väeltä. (Rauramo 2008, 147.)

6 TYÖYMPÄRISTÖ

Keskeistä fyysisessä, teknisessä ja toiminnallisessa työympäristössä ovat työtilan toimivuus, järjestys ja siisteys sekä kalusteiden ja työvälineiden rakenteet, ominaisuudet ja säädöt. Hyvää fyysistä työympäristöä voisi kuvailla avaraksi, selkeäksi, harkiten mitoitetuksi, siistiksi, viihtyisäksi ja ihmistä tekniikan avulla tukevaksi. Siisteys ja järjestys parantavat sekä työn turvallisuutta että sujuvuutta. Työtapaturmista suurin osa aiheutuu kompastumisista, liukastumisista, kaatumisista tai esineisiin satuttamisista. Kun työympäristö on siisti ja järjestyksessä, aika ei kulu tavaroiden etsimiseen ja siirtelyyn. (Rauramo 2008, 101.)

6.1 Työn kuormittavuus siivoustyössä

Työn ruumiillisia kuormitustekijöitä ovat muun muassa työasennot, työliikkeet, liikkuminen ja fyysisen voiman käyttö. Käsien tehtävät tavaroiden siirrot, nostot, toistuvat yksipuoliset liikkeet ja paikallaan istuminen kuormittavat työntekijää fyysisesti. Mitä yksipuolisempaa työssä tapahtuva liikkuminen on, sitä monipuolisempaa vapaa-ajan liikunnan pitäisi olla. (Rauramo 2008, 42.)

Puhtausalalla työn fyysinen kuormittavuus on korkeaa. Siksi onkin tärkeää kiinnittää siihen huomioita, jotta kuormittavuus ei vaikuttaisi negatiivisesti työhyvinvointiin. Hopsun (2002, 9-10) mukaan työn kuormitustekijöitä ovat työympäristö, työvälineet ja työn järjestelyt. Työn kuormittavuus mitataan sillä, kuinka paljon verenkiertoelimistö ja liikuntaelimet joutuvat tekemään töitä. Nostaminen ja kantaminen kuormittavat sydäntä ja lihaksia kun taas yksipuolisuus ja paikallinen lihasjännitys kuormittavat tuki- ja liikuntaelimiä. Kuormittavuus jaetaan fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin kuormitustekijöihin. Kun työntekijän ominaisuudet, ikä, toimintakyky, terveys ja ammattitaito ovat tasapainossa fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten kuormitustekijöiden kanssa, työ tuottaa terveyttä ja hyvinvointia. Esimiehellä tulisikin olla taito löytää sopiva kuormitustaso kullekin työntekijälle. Kun työkuormitus on sopivaa, työntekijän elimistö sopeutuu työkuormitukseen pian työn aloittamisen jälkeen ja palautuu myös nopeasti lepotasolle työn loputtua. Jos näin ei tapahdu, työntekijän voi olla ylikuormittunut. Tällöin työntekijä voi olla väsynyt, hänellä voi olla kielteisiä tuntemuksia ja hänen käyttäytyminen voi

muuttua. Jos asiaan ei puututa, ylikuormitus heikentää fyysistä toiminta- ja työkykyä ja saattaa johtaa työperäisiin sairauksiin.

Siivoustyössä suunnittelun perustana tulee olla työn kohteen ja likaisuuden arviointi, jonka perusteella valitaan työskentelytapa. Siivoustyössä tauotus ja työkierto ovat tehokkaita keinoja kuormittavuuden ehkäisylle. Lisäksi siistijä voi säätää työvälineitä sopiviksi ja vaihdella työtapoja, työtahtia ja välineitä niin, että kuormitus jakautuu tasaisemmin koko keholle. On tärkeää, että työntekijä tunnistaa omien työliikkeiden ja työkyvyn kuormittavuustekijät, jotta voi muokata niitä sopivaksi. Taukojumppaa ei tule unohtaa. Se on tehokkaampi tapa elvyttää keho työnteosta, kuin pelkkä lepo. Usein pidetty pieni tauko on elpymisen kannalta parempi, kuin harvoin pidetty pitkä tauko. Mitä vanhempi työntekijä, sitä pidempi elpymisaika tarvitaan. (Hopsu 2002, 9.)

Työn fyysistä kuormittavuutta voidaan vähentää hyvällä organisoinnilla, tilojen ja tavaravirtojen suunnittelulla, tarpeellisten apuvälineiden hankinnalla ja niiden käytön opastuksella. Pehdyttäminen ja työnopastus auttavat työntekijöitä löytämään oikeat työasennot. Töiden sisältöä voidaan muokata niin, että esimerkiksi työnkierron vaikutuksesta yksipuoliset liikkeet vähenevät. (Rauramo 2008, 42.)

6.2 Ergonomia

Ergonomia on: ”Ihmisen ja toimintajärjestelmän vuorovaikutuksen tutkimista ja kehittämistä ihmisen hyvinvoinnin ja järjestelmän suorituskyvyn parantamiseksi.” Ergonomialla vaikutetaan työhön, työympäristöön, työvälineisiin ja muuhun toimintajärjestelmään niin, että ne sopeutuisi vastaamaan ihmisen tarpeita ja ominaisuuksia. Ergonomialla pystytään parantamaan ihmisen turvallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia ja järjestelmien häiriötöntä ja tehokasta toimintaa. (Mitä ergonomia on 2012.) Ergonomia tarkoittaa esteiden poistamista työn ja työntekijän väliltä. Ergonomia on tietoa ja toimintaa, jota hyödynnetään ihmisen työn, työpaikan, työvälineiden, tuotteiden ja työympäristön sovittamisessa ihmisen vaatimusten ja edellytysten mukaisiksi. (Kärkkäinen 2002, 84.)

Ergonomiaan kuuluu kolme osa-aluetta. Fyysinen ergonomia on toiminnan sopeuttamista ihmisen anatomisten ja fysiologisten ominaisuuksien mukaisiksi. Fyysinen ergonomia

korostuu työympäristön, työmenetelmien, työvälineiden ja työpisteiden suunnittelussa. Kognitiivisessa ergonomiassa ihmisen tiedonkäsittelyn ominaispiirteet sopeutetaan vastaamaan järjestelmiä ja niiden käyttöliittymiä. Organisatorisessa ergonomiassa sovitaan yhteen teknistä järjestelmää ja sosiaalista järjestelmää. (Mitä ergonomia on 2012.)

Tuki- ja liikuntaelin sairaudet ovat olleet jo pitkään suurin syy työelämästä luopumiselle. Ergonomialla pystyttäisiin vaikuttamaan osaan näistä sairauksista suunnittelemalla työpisteet ja työt niin, ettei liikuntaelimistö ylikuormitu. Kun työympäristöä muokataan toimivaksi, se kuormittaa sopivasti liikuntaelimiä, edistää työn sujumista ja ylläpitää siten hyvinvointia. (Kärkkäinen 2002, 84.)

Nikkanen on tehnyt opinnäytetyön (2010, 53-54) kerroshoitajien työhyvinvoinnista Tampereen seudulla. Tutkimuksen mukaan peräti yli puolet vastanneista koki, ettei ergonomiaa ollut huomioitu tarpeeksi heidän työssään. Tutkimukseen osallistuneet pitivät työtään fyysisesti rasittavana ja 42 %:lla vastanneista ilmeni tuki- ja liikuntaelimistön vaivoja, kipuja tai särkyjä melko usein tai hyvin usein. Nikkanen toteaaakin, että on ensisijaisen tärkeää pyrkiä minimoimaan fyysistä kuntoa haitallisesti kuormittavat tehtävät, opastaa oikeat työtavat ja pyrkiä tukemaan työntekijöiden fyysisen kunnon ylläpitämistä.

6.3 Kiire

Jatkuvasti muuttuvat toimintatavat muokkaavat työn vaatimuksia ja organisointia. Myös työn tieto- ja taito vaatimukset kasvavat, jolloin opittavaa tulee aina lisää. Kun muutoksia ja niiden seurauksena mm. uutta opittavaa tulee aina vain lisää, myös kiire kasvaa. Tällöin työntekijöiden halukkuus ja voimavarat työn suunnitteluun vähentyvät, joka edesauttaa kiireen muodostumista. (Hopsu 2002, 11.)

Kiireen kohtuullistamiseen tulee kuitenkin kiinnittää huomiota, sillä se vaikuttaa merkittävästi työntekijöiden hyvinvointiin. Hallitsematon kiire haittaa henkistä hyvinvointia ja työtyytyväisyyttä. Lisäksi tuki- ja liikuntaelinoireiden riski kasvaa. Alituisessa kiireessä työntekijät kokevat väsymystä ja hermostuneisuutta, joka vaikuttaa sosiaalisiin suhteisiin työpaikalla. Kiireen alla työntekijät eivät välttämättä jaksaa välittää oikeista

työtavoista, jolloin riskit tapaturmiin ja sairauksiin kasvavat. Kiireessä työntekijät eivät välttämättä jaksaa tai muista huolehtia itsestään. (Hopsu 2002, 11.)

Hopsu (2002, 11) kirjaa kiireen hallinnassa tärkeäksi työn suunnitelmallisuuden, henkilökunnan riittävyyden, oikeanlaiset työvälineet ja koneet ja niiden oikeanlaisen käytön, työntekijöiden ammattitaidon sekä realistiset työohjeet. Työn mitoituksen tulee olla todellisuutta vastaava, jolloin tietyn työvaiheen tekemiseen on laskettu tarpeeksi aikaa. Jos työtä mitoitettaessa apuajat ja työvaiheiden työajat lasketaan minimiin, joutuu työntekijä työskentelemään jatkuvassa kiireessä saadakseen kaiken työohjeissa mainitun tehdyksi.

Siivoustyössä kiireen hallintaa voidaan parantaa oikeilla menetelmävalinnoilla ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Usein kouluttamaton työntekijä valitsee käsimenetelmän koneen sijaan, sillä koneen käyttö voi ylittää hänen taitonsa ja kykynsä. Sen sijaan ammattitaitoinen työntekijä osaa käyttää konetta ja valitsee helpommin sen, jolloin säästyy rahaa ja aikaa. (Narko & Salmelin 1998, 205.)

Siivousalalla työntekijöiden sairauspoissaolot vaikuttavat myös olennaisesti kiireen syntyyn työkohteissa. Narko & Salmelin (1998, 205) kirjoittavat, että sairauspoissaoloja voidaan vähentää oikeilla työtavoilla ja asennoilla, sillä monet ammattitaudit aiheutuvat vääristä työtavoista. Kun ergonomiasta ei välitetä, saattaa työntekijöille aiheutua tämän vuoksi useita sairauspoissaoloja.

6.4 Työpäivän suunnittelu

Kun ihminen tekee yleensä keskimäärin kahdeksan tunnin työpäiviä, tulee työpäivä rytmittää niin, että työntekijä jaksaa rasittumatta työskennellä loppuun saakka. Kyse ei ole pelkästään taukojen määrästä, vaan myös siitä, mitä tauoilla tekee ja missä rytmissä niitä pidetään. Työpäivään järjestetään taukoja, jotta työntekijällä on mahdollisuus elpyä henkisesti ja fyysisesti sekä mahdollisuus saada sosiaalista kanssakäymistä. Yleensä tauotus parantaa työviihtyvyyttä. (Hakanen ym. 2009, 58.)

Kun työpäivän tauotusta mietitään, täytyy huomioida työntekijän yksilölliset ominaisuudet, työtehtävän vaatimukset sekä työolot. Tauotukseen tulee kiinnittää erityistä

huomiota, jos työ on henkisesti tai fyysisesti väsyttävää, työ täytyy tehdä poikkeuksellisin vuorokauden aikoina tai jos työ sisältää pitkiä työvuoroja. Taukojen pituus on yleensä 5-15 minuuttia riippuen edellä mainituista seikoista. Tauon sisällön olisi hyvä olla erilaista kuin työtehtävät. Näiden järjestettyjen taukojen lisäksi olisi tärkeää pitää mikrotauoja työn lomassa, jolloin työntekijä voi venytellä tai leputella silmiään. Mikrotauot edistävät työvireyden säilymistä. (Hakanen ym. 2009, 58-59.)

Siivousalalla työn suunnittelussa on hyvä muistaa, että suurin osa kustannuksista koostuu henkilöstökuluista. Henkilöstökustannusten suuruuteen vaikuttavat siivoustaajuus, siivousmenetelmät ja työn suoritus aika. Kun asiakkaan toiveet ja siivottavan tilan käyttötarkoitus kartoitetaan huolellisesti, siivoustaajuus ja – menetelmät saadaan tarkoituksenmukaiselle tasolle. Näin ei synny turhia työtunteja henkilökunnalle. Työ suunnitellaan tehtäväksi aina niinä aikoina, jolloin ei tarvitse maksaa aamu-, ilta- tai yölisiä, mikäli se on mahdollista. Usein mitoitusohjelmissa on valmiiksi kustannuslaskenta osio, jonka avulla pystytään helposti vertailemaan vaihtoehtoisia siivoustaajuuksia, siivousmenetelmiä, siivousvälineitä ja työn suoritusajankohtia. Näin kannattavin vaihtoehto on helppo löytää. (Narko 2003, 9.)

6.5 Työturvallisuus siivousalalla

Siivousala ei ole tilastollisesti tapaturmariskeintä ammattialaa, mutta tapaturmia sattuu kuitenkin vuosittain yli 3000 kappaletta. Suurin osa tapaturmista aiheutuu työympäristöstä ja rakenteista johtuvista syistä. Yleisimmät alan tapaturmat ovat kaatuminen, kompastuminen ja liukastuminen. Siivoojien yleisimmät tapaturmat ovat nyrjähdykset, venähdykset ja sijoiltaanmenot. 50-54-vuotiaat ovat tapaturma-alttiimpia. Useimmiten kämmenet ja sormet ovat tapaturman kohteena. Siivoustyössä ammattitauteihin altistavat eniten jännetupentulehdus ja olkaluun sivunastan tulehdus sekä kemialliset aineet. (Virtala-Kantola 2002, 19.)

Työympäristössä tapaturmille altistavat puutteet valaistuksessa, rakenteelliset ratkaisut, kylmätilat ja uudet, vieraat työkohteet. Olisi tärkeää, että työkohteen edustaja kouluttaisi työympäristön vaaratekijöihin, sillä hän tuntee ne parhaiten. Vaaratekijöiden kartoituksessa tulisi huomioida ainakin puuttuvat hissit, vesipisteet ja pistorasiat, jotka vaikeuttavat siivoojan työtä. Rikkinäiset lattiamateriaalit ovat vaarallisia kompastumisien ja ko-

nemenetelmien käytön vuoksi. Riittävä valaistus on tarpeellinen paitsi turvallisuuden myös työn tehokkuuden ja laadun kannalta. Myös ulkovalaistus täytyy olla riittävä, mikäli tarpeellista. Kylmissä tiloissa, kuten välillä ulkona roskia viemässä, täytyy muistaa oikea jalkineiden käyttö liukastumisien estämiseksi. Tarkoituksenmukainen vaatetus kylmissä tiloissa ja vedolle alttiissa tiloissa, kuten auloissa, on tärkeää. Vieraaseen kohteeseen mennessä alkuperehdytys on tärkeää, sillä uudet työkohteet ovat työympäristönä siivoojalle riskitekijöitä. (Virtala-Kantola 2002, 25.)

Siivoustyössä joudutaan työskentelemään usein yksin. Esimiehen tehtävänä on varmistaa turvalliset olosuhteet yksin työskentelylle. Esimiehen täytyy varmistaa, että työntekijällä on edellytykset itsenäiseen työskentelyyn. Työkohteesta, jossa joudutaan työskentelemään osittain tai kokonaan yksin, täytyy selvittää riski- ja vaaratekijät, jotta niihin voidaan varautua. Työntekijän terveydelliset edellytykset yksin työskentelyyn on hyvä tarkistaa. Työkohteessa täytyy olla aina yhteystiedot henkilöistä, joihin voi ottaa pulmatilanteissa yhteyttä. Opastusta vaara- tai uhkatilanteiden varalle ei tule unohtaa. Myös erilaisten häiriötilanteiden varalle tulee olla valmis suunnitelma ja opastus. (Virtala-Kantola 2002, 26.)

TAULUKKO 3 (Virtala-Kantola, M. 2002, 20.)

Lattian perussiivoukseen liittyviä tapaturman vaaroille altistavia tekijöitä ovat:	Hyvät työkäytännöt lattian perussiivouksessa:
Lattianhoitokoneen siirtäminen ja kantaminen työkohteeseen.	Perussiivoustyö on ennalta suunniteltua.
Koneen epäkuntoisuus, esim. johtojen ja pistokkeen kunto.	Työntekijät ovat opastettuja perussiivoustöihin.
Lattianhoitokoneen hallinta.	Koneiden tarve ja siirtäminen ennalta suunniteltua harkittua. Nostotekniikka hallittua. Apuvälineiden käyttö siirroissa ja nostoissa.
Vahanpoistoaineen käsittely ja annostelu, käsineiden käyttö.	Epäkuntoisten koneiden merkitseminen ja siirtäminen käytöstä pois. Huollon tilaaminen välittömästi. Epäkuntoisen koneen käytön estäminen.
Lattian liukkaus vahanpoistoaineen vaikutusaikana.	Koneen käytön hallinta varmistettava opastuksella.
Jalkineiden pito-ominaisuudet.	Ennalta sovittu puhdistusaine, jonka tuoteselosteeseen, varoitusmerkkeihin ja käyttöturvallisuustiedotteeseen on tutustuttu ennalta.
Liiallisen veden käyttö puhdistusaineliuoksessa.	Suojakäsineiden käyttö annostelussa ja puhdistusaineliuosten käsittelyssä.
Urakointi, suunnittelemattomuus.	Valmistajan ohjeen mukainen annostelu mittaa käyttäen.
	Veden määrä harkittua ja vähäistä.
	Vahanpoistoaineen vaikutusaikana vältetään liikkumista työalueella.
	Työn alla kerrallaan pieni, hallittu alue.
	Jalkineina pitävät, tukevat työjalkineet.

Siivoustyössä erityisesti lattioiden peruspesut ovat riskialttiita tapaturmien kannalta. Palveluohjaajan käsikirjassa on esitelty perussiivoukseen liittyvät tapaturman vaaroille altistavat tekijät ja hyvät käytännöt lattian perussiivouksessa (taulukko 3).

7 AIEMPIA TUTKIMUKSIA TYÖHYVINVOINNISTA

Nikkanen (2010) on tehnyt opinnäytetyön kerroshoitajien työhyvinvoinnista Tampereella. Tutkimus on suoritettu kyselylomakkeella kahdeksassa tamperelaisessa hotellissa. Ikola-Rysberg toteutti opinnäytetyönsä (2006) Haapaveden kaupungin siivoushenkilöstöllä. Pulkkinen on tehnyt opinnäytetyönsä Vetelin kunnan henkilöstön työhyvinvoinnista. (taulukko 4.)

TAULUKKO 4 Tutkimuksia työhyvinvoinnista

Tekijä	Tutkimuksen nimi	Vuosi
Anna-Maija Nikkanen	Työhyvinvointitutkimus kerroshoitajille Tampereen seudulla	2010
Alli Ikola-Rysberg	Haapaveden kaupungin siivoushenkilöstön työhyvinvointi	2006
Lotta Pulkkinen	Työhyvinvoinnin kartoitus Case: Vetelin kunnan henkilöstö	2011

7.1 Nikkasen opinnäytetyön johtopäätöksiä

Tutkimuksesta tuli ilmi siivoustyön perinteiset ongelmakohdat. Työn arvostuksen puute on alalla yleistä. Yli puolet Nikkasen tutkimukseen vastanneista oli sitä mieltä, ettei heidän työtään arvosteta. On kuitenkin muistettava, ettei arvostusta voi odottaa muilta, jos ei itsekään arvosta työtään. Suurin osa vastanneista kuitenkin viihtyi työssään, jota Nikkanen selittää työyhteisön vapautuneella ja mukavalla ilmapiirillä ja tyytyväisyydellä esimiehen toimintaan. (Nikkanen 2010, 58.)

Tutkimuksen mukaan ainoastaan 15 prosenttia vastanneista oli työskennellyt nykyisessä työpaikassa yli viisi vuotta. Siivousalalle tyypillinen työntekijöiden vaihtuvuus kuormittaa yritystä, sillä se johtaa jatkuvaan perehdyttämiseen, rekrytointiin ja työn opastuk-

seen. Nikkanen pitää yhtenä syynä suureen vaihtuvuuteen työn heikkoa arvostusta. (Nikkanen 2012, 57-58.)

Lisäksi ajan puute töiden suorittamiseen näkyi hyvinvointikyselyssä. Neljännes vastanneista oli sitä mieltä, ettei aika riitä töiden tekemiseen kunnolla. Nikkanenkin toteaa, että jatkuva kiire on henkisesti rasittavaa ja lisää työstressiä. Työn fyysisen kuormittamisen minimointiin tulee tutkimuksen mukaan kiinnittää huomioita, sillä siivoojan työhön kuuluu paljon tuki- ja liikuntaelimestöä kuormittavia työtehtäviä. (Nikkanen 2010, 57-58.)

Esimiestyössä parannettavaa oli jonkin verran. Palautetta toivottiin lisää. Palaute motivoi työntekijöitä kehittämään itseään ja arvostamaan työtään. Lisäksi pieni osa oli kokenut, että esimies on toiminut puolueellisesti tai epäoikeudenmukaisesti. Epäoikeudenmukainen esimiestyö vaikuttaa heikentävästi työssä viihtymiseen. Esimiehen tulisi kysellä aika ajoin alaistensa kuulumisia, sillä hän on osaltaan vastuussa työntekijöiden voimien riittävyydestä. (Nikkanen 2010, 59.)

Nikkasen tutkimuksen mukaan suurin osa vastaajista ei osannut sanoa, onko työhyvinvointia toteutettu työyhteisössä. Hän toteaa, ettei tutkimuksen perusteella voi saada selville syytä tähän, mutta käytännössä työ hyvinvoinnin edistämiseksi on voinut jäädä etäiseksi tai irralliseksi. Tällöin vastaajat eivät välttämättä ole tiedäneet, mitä toimenpiteitä työhyvinvoinnin edistämiseen kuuluu. Olisi tärkeää, että työntekijöille kerrotaan, mitä työhyvinvointi tarkoittaa heidän työssään. (Nikkanen 2010, 60.)

7.2 Ikola-Rysbergin opinnäytetyön johtopäätöksiä

Tämän tutkimuksen mukaan esimiehen tulisi kiinnittää enemmän huomiota työpanosten seuraamiseen, sillä peräti puolet vastanneista oli sitä mieltä, että esimies ei huomaa tavallista suurempaa työpanosta. Johtaminen koettiin kuitenkin oikeudenmukaiseksi. Haapaveden kaupungissa siivoustyöntekijät kokevat, että esimies arvostaa heidän työtään. Osa vastaajista toivoi, että esimies keskustelisi useammin heidän kanssaan, ennen kuin tekee heidän työtään koskevia päätöksiä. Lisäksi toivottiin, että esimies perustelisi päätökset niille, joiden työtä päätökset koskevat. Ikola-Rysberg toteaa, että olisi hyvä keskustella työntekijöiden kanssa ennen kuin heitä koskevia päätöksiä tehdään, mutta

toisinaan keskeneräisiä asioita ei kannata tuoda esille, sillä silloin ylimääräiset huhut saavat siipensä. (Ikola-Rysberg 2006 16-18, 27.)

Puolet vastanneista koki, ettei heidän kehittämisehdotuksiaan ole kuunneltu. Henkilöstön mielestä työkykyä ylläpitävää toimintaa ei järjestetä tarpeeksi. Ikola-Rysberg toteaa, ettei henkilöstö ilmeisesti pidä kaupungin tarjoamaa vapaa-ajalla tapahtuvaa toimintaa työkykyä ylläpitävänä, sillä kaupunki tarjoaa työntekijöilleen kolme kertaa viikossa ilmaisen kuntosalivuoron ja osarahoitusta uimahallilippuihin. Vastausten mukaan työntekijät toivoivat, että työkykyä ylläpitävää toimintaa järjestettäisiin kerran viikossa työajalla. (Ikola-Rysberg 2006, 18-19.)

Tutkimuksesta kävi ilmi, että työntekijät pitävät eri työalueita helpompina kuin toisia. Ikola-Rysberg toteaa tämän johtuvan siitä, että työntekijöitä ei ole kierrätetty eri alueilla, joten työntekijöillä on mutua-tuntuma alueiden helppoudesta ja suuruudesta. Työntekijät olivat kokeneet, että työt eivät jakaudu tasapuolisesti ja ettei kaikilta vaadita yhtä paljon. Kaikki työalueet ovat kuitenkin mitoitettu, joten ne pitäisi olla vertailukelpoisia keskenään. Ratkaisuna ongelmaan Ikola-Rysberg pitää edelleen työalueiden kierrätystä. (Ikola-Rysberg 2006 19, 27.)

Ergonomiassa oli tutkimuksen mukaan parannettavaa. Ikola-Rysbergin mukaan enemmän ei ole kuitenkaan tehtävissä, sillä työvälineet ovat jo ergonomisia. Esimerkiksi tilojen ahtautta ei voida poistaa, sillä asiakkaan kalustus vaikuttaa työn ergonomisuuteen. (Ikola-Rysberg 2006, 28.)

Myös tässä tutkimuksessa osa työntekijöistä koki, että he joutuvat tekemään työtään kiireellä. Ikola-Rysberg pitää selityksenä tähän sitä, että työalueet on mitoitettu, ja puh-taustasoja on laskettu reilustikin osassa kohteista. Koska työntekijät pyrkivät tekemään työnsä kuten ennen, se aiheuttaa kiirettä, koska osa työtehtävistä on mitoituksen myötä karsittu pois tai taajuuksia on pienennetty. Syynä kiireeseen voi myös olla se, että ruokatauko on suoritettava pikaisesti työaikana. Tällöin työntekijöiden täytyy urakoida, voidakseen pitää ruokatauon. (Ikola-Rysberg 2006, 28.)

7.3 Pulkkinen opinnäytetyön johtopäätöksiä

Vetelin kunnassa työntekijät kokivat, että työkaverit, työtehtävät ja asiakkaat ovat parhaita ja antoisimpia asioita heidän työssään. Työntekijöiden mielestä he itse sekä kollegat ovat onnistuneet hyvin työssään. Myönteisen palautteen ja henkilökohtaisen kiittämisen koettiin olevan erityisen kannustavaa. (Pulkinen 2011, 51.)

Työntekijät kokivat, että he pystyvät vaikuttamaan työtään koskeviin päätöksiin hyvin ja pystyvät käyttämään ammattitaitoaan työssään monipuolisesti. Pulkinen kirjoittaa, että työhyvinvoinnin kannalta on merkittävää, että työ koetaan merkitykselliseksi. Merkityksellisyyteen taas vaikuttaa se, että työntekijä kokee voivansa käyttää ammattitaitoaan työssään. Tutkimuksen mukaan yhteistyö, työpaikan ihmissuhteet ja työtehtävien sisältö auttavat onnistumaan työtehtävissä. Vetelin kunnassa ei koettu, että henkilöstön työntekoa ”kytättäisiin”. Kunnan henkilöstö ei ole tutkimuksen mukaan kokenut kiirettä töiden suorittamisessa. He kokivat, että heidän työtään arvostetaan paljon. (Pulkinen 2011, 51.)

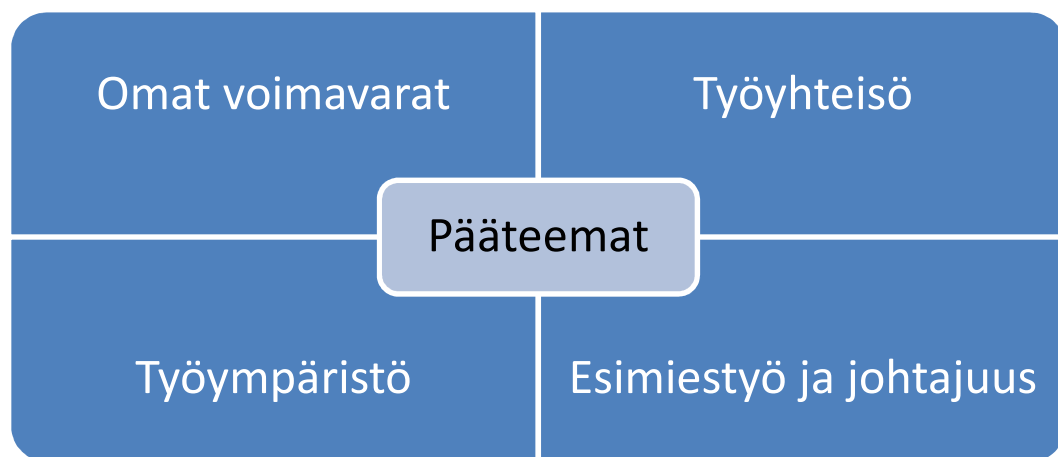
Parannettavaa tutkimuksen mukaan löytyi jonkin verran. Työntekijät olivat kokeneet, että työt jakautuvat hieman epätasaisesti. Tutkimuksen mukaan yksi merkittävimmistä pahoinvoinnin aiheuttajista työyhteisössä oli stressin hallinta. Stressin hallinnasta toivottiin lisätietoa. Sekä oman työn tavoitteissa että organisaation tulevaisuuden tavoitteissa olisi tutkimuksen mukaan parannettavaa. Lisäksi omaan henkiseen jaksamiseen ja johtamisen kehittämiseen kaivattiin parannusta. Ergonomian kannalta pitäisi kiinnittää huomiota meluun, ilmanvaihtoon ja lämpötilojen vaihteluun. (Pulkinen 2011, 51-52.)

8 TUTKIMUS

Tutkimuksen tavoitteena oli saada selville, kuinka työntekijöiden mielestä heidän työhyvinvointiaan voitaisiin kehittää tai parantaa. Tutkimus toteutettiin teemahaastattelumenetelmällä. Tutkimusprosessi eteni suurin piirtein aikataulussa ja vastaukset tuottivat hyviä tuloksia. Tutkimusprosessin aikana ei juurikaan tullut takapakkia, ainoastaan hiihtoloma pitkitti viikolla haastattelujen tekoaikaa.

8.1 Tutkimuksen kulku

Tutkimukseen osallistui 13 henkilöä. Kaikki edustivat omaa tiimiään, paitsi yhdestä tiimistä oli kaksi työntekijää. Osallistujat arvottiin, jotta saatiin mahdollisimman monipuolisia vastauksia. Jokainen arpomamme henkilö oli halukas osallistumaan tutkimukseen.



KUVIO 5. Tutkimuksen pääteemat

Pääteemojen (kuvio 5) alle koottiin teorian pohjalta niihin kuuluvia asioita. Tarkoituksena oli, että näistä teemoista löytyisi parannettavia tai kehitettäviä asioita työntekijöiltä. Tutkimuslomake ja sen mukaan tehty saatekirje (liite 1.) lähetettiin ennen haastatteluja tiimien vetäjille, jotka tekivät siihen parannusehdotuksia. Tämän perusteella lomaketta muokattiin käytännöllisemmäksi. Lomake lähetettiin myös työsuojeluvaltuutetulle ja pääluottamusmiehelle, joiden oli tarkoitus antaa palautetta lomakkeesta. Pääluottamusmies ei antanut palautetta, mutta työsuojeluvaltuutettu ehdotti, että lomakkeeseen lisättäisiin vielä työturvallisuuden näkökulmasta kohtia. Tämän jälkeen lomakkeeseen

lisättiin teemoiksi työolosuhteiden turvallisuus, väkivallan uhka työpaikalla ja työvälineiden turvallisuus. Lisäys oli hyvä, sillä se antoi tutkimukselle myös turvallisuuden näkökulman työhyvinvoinnin osana.

Tämän jälkeen haastattelulomakkeet (liite 2.) lähetettiin tutkittaville. Ennen haastatteluja, jokaisen teeman alle laitettiin muutama tarkentava kysymys. Tarkentavia kysymyksiä ei tarvinnut käyttää montaa kertaa, vaan usein haastattelutilanteessa tuli mieleen paljon asioita. Haastateltavilla oli keskimäärin viikosta kahteen viikkoon aikaa tutustua lomakkeeseen ennen haastattelua. Tänä aikana osa oli tutustunut paremmin ja kirjannut erilaisia vastauksia, osa taas ei ollut juurikaan tutustunut lomakkeeseen.

Haastattelutilanteet olivat luontevia. Uskon, että haastateltavilla oli sellainen olo, että he pystyvät sanomaan kaiken, mitä on mielessä. Saatekirjeen ohjeista huolimatta moni oli vastannut lomakkeen kohtiin väärin. Esimerkiksi kohtaan fyysinen kunto, moni oli vastannut hyvä tai parannettavaa, vaikka tarkoituksena oli vastata, kuinka tätä osa-aluetta voitaisiin kehittää. Kuitenkin tässä tutkimuksessa se ei haitannut, sillä haastattelutilanteet olivat juuri sitä varten, että niissä saatiin poimittua oikeita asioita.

8.2 Kvalitatiivinen tutkimus ja teemahaastattelu

Kvalitatiivisen tutkimuksen piirteenä on se, ettei se pyri yleistettäviin tuloksiin eikä mittaamiseen. Kvalitatiivinen tutkimus ei selitä, vaan ymmärtää ja tulkitsee. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita enemmän laadusta kuin määrästä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tueksi on tärkeää tehdä hyvä teoreettinen pohja, sillä muuten tutkimuksen tulokset voivat perustua mielipiteisiin tai intuitioihin. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2003, 31.)

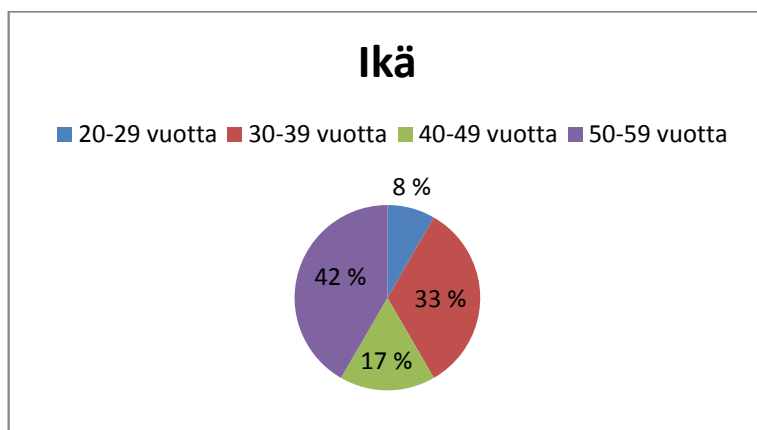
Kvalitatiiviseen tutkimukseen lähdetään avoimin mielin, sillä mukana ei ole tarkkoja mittareita ilmiöstä tai asiasta. Tavoitteena on ymmärtää ihmisen ajatuksia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkija lähestyy tutkittavaa ilman ennakkoletuksia. Tutkijalla täytyy olla rohkeutta ja luovuutta kohdata tutkittavien ajatusmaailma. Tämä vaatii tutkijalta omien ennakkoletusten purkamista. Laadullisen tutkimuksen piirteenä on, että tutkija on voimakkaasti mukana tutkimusprosessissa tulkitsijana, eikä hän voi piiloutua mittareiden taakse. (Koivula ym. 2003, 31-32.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen, etukäteen suunniteltujen teemojen varassa. Kuhunkin teemaan liittyy tarkentavia kysymyksiä, joita haastattelutilanteessa voidaan käydä läpi. Teemahaastattelussa ihmisten tulkinnat, ihmisten asioille asettamat merkitykset ja merkitysten synty vuorovaikutuksessa korostuvat. Ei ole sääntöä siitä, pitääkö kaikille haastatteluun osallistuville esittää kaikki samat tarkentavat kysymykset tai pitääkö sanamuotojen tai asioiden esittämisjärjestyksen olla jokaisessa haastattelussa sama. Jokainen tutkija tai haastattelijä voi päättää oman tyylinsä. Yhdenmukaisuus teemahaastattelujen välillä vaihtelee tutkimuksesta toiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 77.)

Teemahaastattelussa ei kuitenkaan voi jutella mistä tahansa asioista. Tarkoituksena on löytää tiettyihin tavoitteisiin merkityksellisiä vastauksia. Teemat perustuvat ennalta tiedettyyn tietoon asiasta eli omassa tutkimuksessani kerättyyn teorian tietoon työhyvinvoinnista. Teemat ovat tutkimuksen viitekehystä. Riippuen teemahaastattelun avoimuudesta, haastattelun vastaukset voivat olla hyvinkin kokemuseräisiä ja erota tarkentavista kysymyksistä. Toisaalta vastaukset voidaan pitää tarkasti rajattuna vastaamaan vain tarkentaviin kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 77-78.) Tässä tutkimuksessa tarkoituksena oli saada mahdollisimman avoimia vastauksia, joten tarkentavat kysymykset pysyivät taka-alalla, mikäli haastateltava keksi kehitettävää ilman niitä.

9 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Taustatietoina tutkimuksessa oli sukupuoli, ikä, ammattinimike ja koulutus. Kaikki vastaajat olivat naisia. Tutkittavien ikä jakautui 23 ja 57 vuoden väliin, eniten oli yli 50-vuotiaita, kuten kuvasta näkyy. (kuvio 6).



Kuvio 6. Vastaajien ikäjakauma.

Vastaajista kaksi oli yhteispalvelutyöntekijöitä ja muut kymmenen olivat laitoshuoltajia. Yhteispalvelutyöntekijän työnkuvaan kuuluu sekä keittiö- että siivoustyötä. Laitoshuoltajan työ on siivoustyötä ja esimerkiksi potilashuoltoa. Suurin osa vastaajista (11 hlö) oli suorittanut laitoshuoltajan tutkinnon. Yksi vastaajista oli suorittanut koti-, laitos-, talous- ja puhdistuspalveluiden perustutkinnon.

9.1 Omat voimavarat

Vastaajat kokivat pääosin, että terveellisten elämäntapojen noudattaminen on jokaisen omalla vastuulla eikä siihen voi työnantaja tai työyhteisö juurikaan vaikuttaa. Lähes kaikilta löytyi kuitenkin jotain ideoita, kuinka työnantaja voisi kannustaa hyvien elintapojen noudattamiseen. Yksi vastaajista ehdotti, että ravitsemusterapeutin luennot tai tilaisuudet voisivat kannustaa terveellisiin elintapoihin tai muistuttaa terveellisistä valinnoista. Toisessa vastauksessa toivottiin, että työterveyshuollon väki saisi useammin luennoida esim. kokousten yhteydessä tai järjestää venyttelyjumppaa. Erään vastaajan mielestä on hyvä, että työnantaja on asettanut säännöt tupakoinnille, koska se edistää terveellisten elämäntapojen noudattamista. Ehdotuksena tuli myös esimerkiksi kilpailuja painonpudotuksessa tai liikunnan lisäämisen kannustimena.

Kolme vastaajista sanoi, että työnantajalla on tällä hetkellä tarpeeksi kannusteita liikunnan lisäämiseen, jos on itse siihen halukas. Jo olemassa olevien kannusteiden tueksi ehdotettiin muun muassa sellaista, että tiimillä olisi tapahtumia, joissa olisi ohjausta elintapoihin tai liikuntalajeihin, esimerkiksi ensimmäiselle kerralle kuntosalille tulisi ohjaaja, joka neuvoisi laitteiden käytössä. Vastauksissa toivottiin siivousporukalle vapaaehtoisia kävelyretkiä kuntoilu- ja tutustumismielessä, niin että aika ja lähtöpaikka sovittaisiin etukäteen. Yhden vastaajan mielestä on ongelmallista, kun tällä hetkellä kuntosalille oli vain tietty aika, jolloin sitä saa käyttää ilmaiseksi. Se on vaikea sovittaa aikatauluihin ja ehdotuksena tuli, että kuntosalille saisi mennä milloin vain. Toivomuksena oli myös, että yli 50-vuotiaille olisi oma kuntoiluryhmä, jotta ryhmä olisi samantasoinen ja siellä tuntisi kuuluvansa joukkoon. Lisäksi ehdotettiin, että työnantaja antaisi lahjoiksi (esim. 50-vuotis syntymäpäivälahjaksi) lahjakortin urheiluliikkeeseen tai vaikka jalkahoidon tai vastaavan, joka edistäisi fyysistä tai henkistä kuntoa ja piristäisi. Hyvänä kannustimena liikunnan lisäämiseen pidettiin liikuntakorttia, jossa on jokin porkkana, liikuntaseteleitä ja ilmaisia liikuntapalveluja. Osa vastaajista koki, että työajalla tapahtuva liikuntasuoritus, esim. vesijumppa, olisi hyvä, mutta toisen mielestä se taas kasaisi töitä ja aiheuttaisi kiirettä. Osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei pidä ryhmäliikunnasta ja ei siksi toivonut työnantajalta siihen erityisemmin kannustimia. He eivät mm. uskoneet osallistuvansa yhteisille kävelyretkille tai vastaaville. Liikuntasetit mainittiin sellaisena, jonka jokainen voi käyttää mihin haluaa ja milloin haluaa.

Useat kokivat, että positiivinen palaute sekä työyhteisöstä ja esimieheltä piristävät mieltä ja työpäivää. Mukava työyhteisö, huumori ja yhteiset hetket, esimerkiksi kahvitauko tai yhteiset lenkit tiimin kesken, teatteri- tai konserttiliput silloin tällöin arvottuna olisivat myös vastausten perusteella työpäivää virkistäviä. Työyhteisössä koettu toisten huomioiminen ja osallistuminen, kuten koulun henkilökunnan pikkujoulut, johon laitoshuoltajatkin voivat osallistua, koettiin myös piristäväksi asiaksi. Eräs vastaaja sanoi työn haasteiden olevan tärkeitä, jotta pysyy virkeänä koko työpäivän ajan. Haasteina hän mainitsi esimerkiksi MRSA-eristykset. Työyhteisön palaute siitä, että on pidetty työntekijä, lisäsi oman työn arvostuksen tunnetta. Esimerkiksi se, että vanhasta kohteesta soitellaan siirtyneelle työntekijälle, että milloin tulet takaisin. Eräs koulun laitoshuoltaja koki työpäivää lannistavana sen, ettei hänen työtään arvosteta työyhteisössä. Hänen mukaansa arvostuksen puute ilmenee mm. niin, että oppilaat sotkevat eivätkä opettajat pidä kuria. Työpäivästä palautumiseen auttoi vastaajien mukaan ystävien tapaaminen, se, että työt jätetään töihin, liikunta töiden jälkeen ja käsityöt ja kaikenlainen rentoutu-

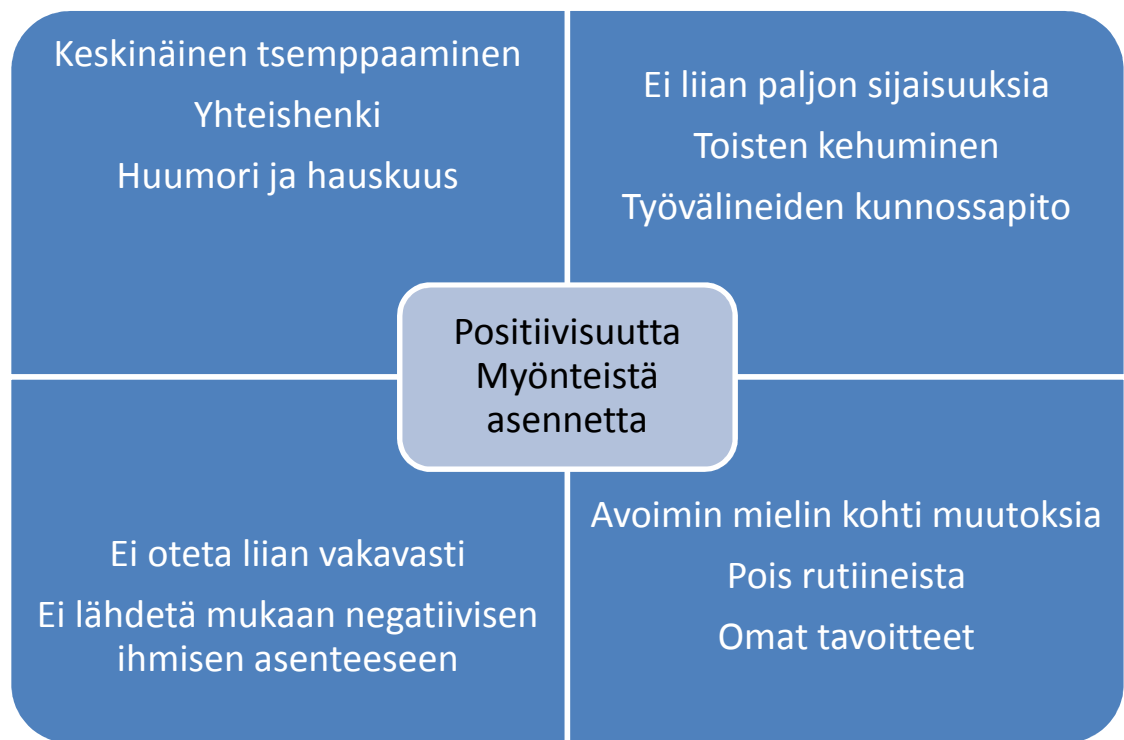
minen kotona. Jotta pysyy työpäivän ajan virkeänä, mainittiin myös se, että olisi järkevät työalueet, eikä tarvitsisi pomppia paikasta ja kerroksesta toiseen.

TAULUKKO 5. Eri-ikäisten kokemia työpäivää piristäviä asioita

Työntekijän ikä	Työpäivää piristäviä asioita
37	kahvitaumat
33	työporukka, huumori, työyhteisöstä saatu positiivinen palaute
55	hyvä henki kohteen henkilökunnan kanssa, yhteiset tapahtumat kohteen henkilökunnan kanssa
42	ystävien tapaaminen, hyvä uni
54	taukojumppa
23	vähemmän työtaakkaa, järkevät työalueet
50	yhteiset tauot
57	ilmaiset teatteri- ja konserttiliput silloin tällöin
36	virkestyspäivät, haasteet työssä
52	oman tiimin yhteiset jutut
31	positiivinen palaute, huumori, työkierto
39	positiivinen palaute

Eri-ikäisiä piristäisi erilaiset asiat työpäivän aikana (taulukko 5). Vastausten perusteella näyttää siltä, että sekä alle että yli 40-vuotiaat pitivät yhteisiä tapahtumia, kuten kahvitaukoa ja muita vastaavia työpäivää piristävinä. Sen sijaan ainoastaan alle 40-vuotiaat mainitsivat työhön ja palautteeseen liittyviä asioita työpäivää piristävinä.

Ammatilliseen itsetuntoon vaikutti vastaajien mielestä työkokemus, koulutukset (pienetkin esim. hygieniat) ja se, että saa tehdä töitä kohteessa, jossa tykkää olla. Omaan asenteeseen työtä kohtaan vaikutti monen vastaajan mielestä erityisesti se, että saa työskennellä mielekkäässä kohteessa. Eräs vastaaja koki laitoshuoltajana työnsä koulussa yksitoikkoiseksi, sillä haluaisi monipuolisempia, koulutusta vastaavia työtehtäviä esim. laitoksissa.



KUVIO 7. Omaa asennetta parantavia ja työyhteisön positiivisuutta lisääviä asioita

Omaa asennetta voidaan parantaa ja työyhteisön positiivisuutta lisätä haastateltujen mielestä monin tavoin (kuvio 7). Esimiesten koettiin tuovan positiivisuutta työyhteisöön olemalla myönteisempiä, antamalla kehuja ja kanssakäyminen ei saisi olla hyökkäävää ja käskevää esimiestaholta. Yhden haastateltavan mielestä vertailemalla erilaisia kokemuksia voi huomata, että jokaisessa työssä on huonot ja hyvät puolensa, eikä tunnu, että muilla on asiat paremmin. Tämä toteutuu esim. työkierrossa ja sijaisuuksissa, jossa näkee muitakin kohteita kuin omansa. Positiiviseen asenteeseen vaikutti haastateltavan mielestä myös se, että jos tekee parhaansa, sen täytyy riittää, eli ei vaadittaisi aina enemmän ja tehokkaammin kaikkea. Miehiä ja nuoria toivottiin mukaan työhön, jotta tulisi uusia tuulia. Nuoria pitäisi kannustaa alalle ja rohkaista ryhtymään siivoojiksi.

Itsensä kehittämisessä monet haastatelluista pitivät hyvinä jonkinmoisia koulutuksia tai opastustilaisuuksia. Asioiden kertaaminen silloin tällöin koettiin hyväksi. Välinehuollosta ja infektioiden torjunnasta toivottiin kertausta. Hygieniakoulutusta parin vuoden välein pidettäisiin hyvänä. Myös uusien menetelmien, laitteiden, koneiden ja aineiden käyttöön toivottiin jonkinlaisia koulutuksia. Kävi ilmi, että keittiötyöstä ei ole saatu minkäänlaista virallista koulutusta tai opastusta, vaikka siinä joutuu olemaan tekemisissä allergioiden ja erityisruokavalioiden kanssa. Tämä koettiin stressaavana.

Keittiötyöhön (tiskiin) kaivattiin eräässä kohteessa ergonomiakoulutusta. Lisäksi itsensä kehittämiseksi mainittiin se, että selvittää omat vahvuudet ja hakeutuu työhön, jossa niitä voi käyttää. Omaa kehitystä voi syventää soveltamalla erilaisia oppeja ja tapoja käytännön työelämässä ja työskentelemällä erilaisissa paikoissa ja kohteissa. Siivousaine-esittelijät ja muut vastaavat työpaikkakokouksissa koettiin hyväksi. Laitospuolella toivottiin ensiapukursseja ja opastusta aggressiivisten asiakkaiden kohtaamiseen. Lisäksi eräs laitoshuoltaja toivoi, että he saisivat koulutusta eri kansalaisuuksien tavoista. Laitoshuollossa olisi hänen mukaansa hyvä tietää, kuinka erilaisissa tilanteissa toimitaan erilaisten ihmisten kanssa kunnioittaen jokaisen taustaa. Yksin kohteessa oleva laitoshuoltaja koki tietokoneen käytön vaikeaksi etenkin sen vuoksi, ettei voi kysyä neuvoa keneltäkään. Kun koulutuksia järjestetään, niiden toivottiin olevan Ylöjärvellä, sillä muuten matkustaminen ja osallistuminen niihin on paljon vaikeampaa. Kaksi haastateltavaa mainitsi, että työntekijällä on tarpeeksi mahdollisuuksia osallistua erilaisiin koulutuksiin. Eräs vastaajista ei kaivannut työhön erikseen lisäoppia, sillä oli mielestään sitä ikäluokkaa, että perhe ja muu vastaava antavat tarpeeksi virikettä elämään. Häinkin oli kuitenkin sitä mieltä, että kokousten tai esim. retkien yhteydessä olevat koulutukset ovat mukavia. Yhdessä haastattelussa mainittiin myös, että luentotyypiset koulutukset ovat turhia.

9.2 Työympäristö

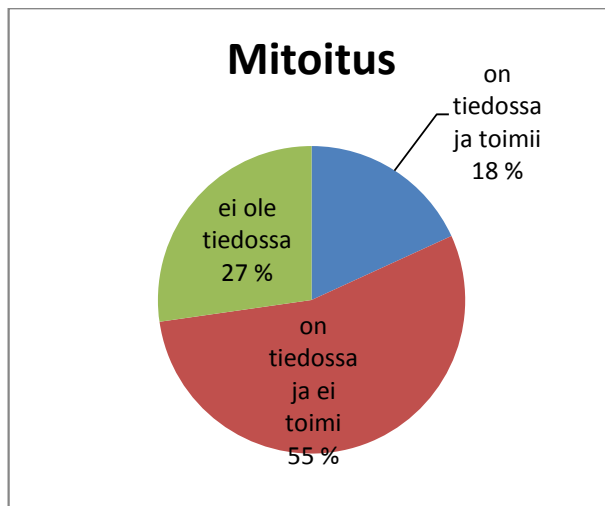
Sekä esimiesten että tiimienärkevässä työsuunnittelussa oli parantamisen varaa. Esimiesten työsuunnittelussa esille nousi viidessä haastattelussa se, ettei esimies tiedä millaisesta työympäristöstä on kyse ja siksi suunnitelmat eivät aina toteudu sujuvasti kentällä. Tähän toivottiin ratkaisuksi sitä, että esimies tulisi tekemään työvuoroja kentällä silloin tällöin. Näin säilyisi tuntuma käytännön työhön ja esimiesten työnsuunnittelu olisi järkevämpää. Kahdessa haastattelussa sanottiin, että loma-aikoina olisi parempi, jos saisi tehdä omassa kohteessa rästiin jääneitä ja harvoin tehtäviä töitä. Kahdessa haastattelussa puhuttiin myös siitä, että peruspesuissa autettaisiin enemmän toisia ja tehtäisiin tiimillä. Esimiesten työssä nousi esille neljässä haastattelussa työntekijöiden mukaan oudot siirrot ja sijaisuudet kohteiden välillä. Toivottiin, että esimies kysyisi ensin kentältä ehdotusta tällaisiin tilanteisiin, ennen kuin tekee omia siirtojaan, sillä työntekijät tuntevat käytännön työn paremmin ja pystyvät siksi tekemään järkevämpiä ehdotuksia. Oudot siirrot ovat esimerkiksi sellaisia, että kauempaa pitää lähteä johonkin

kohteeseen, vaikka lähempänäkin on henkilöitä. Tai joku toinen olisi halukas menemään tiettyyn kohteeseen, ja jostain syystä sinne määrätäänkin toinen henkilö (kuvio 8).



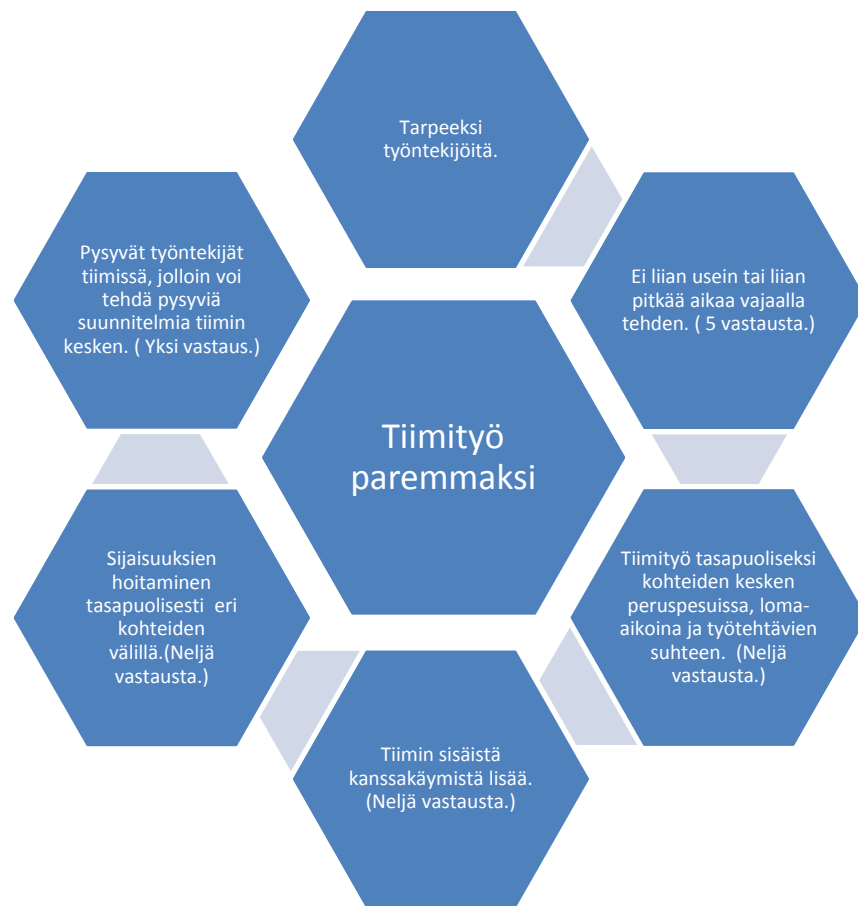
KUVIO 8. Esimiestyö paremmaksi

Kahdeksan haastatelluista vastasi, että mitoitus on tiedossa ja niistä kaksi, että se toimii. Kolmessa kohteessa mitoituksesta ei ollut tietoa. Neljä mainitsi haastattellessa, ettei keittiötä ole lisätty mitoitukseen, joka kuitenkin olisi tärkeää. Syynä siihen, että mitoitus ei toimi, pidettiin tiukkoja aikoja (5 kpl) ja sitä, ettei siinä ole kaikkia siivottavia kohteita (2kpl). Mitoituksesta sanottiin, että se on liian tiukka, sillä esimerkiksi koululla luokan siivousaika on 15 min/luokka ja WC:n 1,5 min. Näiden aikojen ei koettu riittävän. Turhina töinä pidettiin muun muassa luokkien lattioiden kiillotusta yhden kerran kuu-kaudessa, sillä siihen ei ole aikaa. Aikaa ei ole myöskään naulakon koukkujen pyyhintään. Mitoitusta ei pystytty noudattamaan silloin, kun on paljon sijaisuuksia. Mitoituksen suhteen muutosta kaivattiin eräässä tiimissä, sillä siellä oli siivottavana yksi kohde joka perjantai ja toinen kohde kaksi kertaa viikossa, joita ei ole ollenkaan laskettu mitoitusseen (kuvio 9).



KUVIO 9. Mitoitus

Viisi haastateltavaa toivoi, ettei tiimityössä tarvitsisi tehdä vajaalla liian pitkiä jaksoja, sillä se rasittaa työyhteisöä ja työntekijöitä. Neljässä haastattelussa toivottiin, että tiimityötä lisättäisiin tasapuolisesti. Tasapuolisuudella tarkoitettiin sitä, että peruspesut tehtäisiin kaikkia tasapuolisesti auttaen ja että sijaisuudet hoidettaisiin tasapuolisesti tiimin kesken, ettei aina tietystä kohteesta mentäisi tekemään sijaisuutta. Yhden tiimin ongelmana on se, että tiimissä on vain kaksi vakituista työntekijää. Tämän vuoksi työn suunnittelun koettiin olevan mahdotonta, kun ei ikinä tiedä kuka missäkin kohteessa on. Työntekijän mukaan ei uskalla olla pois töistä edes sairaana, kun ei tiedä, mitä silloin tapahtuu ja kuka sitten työt tekee. Tilanne koettiin erittäin stressaavana ja ratkaisuna ehdotettiin, että tiimin tulisi yksi vakituinen työntekijä lisää. Yhdessä haastattelussa pidettiin tärkeänä, että jokainen työntekijä osallistuu ja joutuu tekemään ikäviäkin työtehtäviä, jotta tiimityö olisi tasaista. Yksi haastateltava toivoi, että jokaisessa kohteessa laitettaisiin sijaiselle siivousvaunut ja työohjeet valmiiksi, jotta sijaisen olisi helppo aloittaa työt oudossa paikassa (kuvio 10).



KUVIO 10. Tiimityö paremmaksi

Onnistuneesta tiimien työsuunnittelustakin tuli esimerkki: Eräässä kohteessa oli huomattu tiettyjen osastojen olevan kuormittavimpia, mutta tiimissä suunnitellulla työkierrolla tilanne saatiin paremmaksi. Nyt kukaan yksittäinen työntekijä ei kuormitu liikaa, kun jokainen vuorollaan tekee näitä osastoja.

Työn jaksotus ja tauotus olivat pääosin kunnossa. Suurimmassa osassa haastatteluista sanottiin, että työtehtäviä oli tasaisesti pitkin päivää ja tauot pystyttiin järjestämään sopivasti aina tietyn työtehtävän loputtua. Tähän vaikutti haastateltavien mukaan työkokemus. Kuitenkin yksittäisiä kehittämisen kohteita löytyi. Eräällä koululla koettiin hankalaksi se, että kahvitauko oli klo 9.00 ja ruokatauko klo 11.00. Muuta mahdollisuutta ei ollut, mutta klo 14.00–15.00 ehti tulla jo nälkä. Kouluilla työtehtävät eivät useinkaan jakautuneet aivan tasaisesti, aamut ja iltapäivät olivat kiireisiä ja siinä välissä ei aina tiennyt, mitä tekisi. Yksi haastateltava koululta ehdotti, että vanhempain vartit siirrettäisiin kirjastoon, jotta ne eivät häiritsisi tai estäisi luokkien siivoamista. Eräs siivoaja koki, että kun pitää tehdä sijaisuuksia päivän aikana, ja käydä omien kohteiden lisäksi muissa kohteissa, se vaikeuttaa taukojen pitämistä.

Ennen tämä siivooja pystyi tauolla edistämään omaa terveyttään osallistumalla tauko-jumppaan ja muuhun vastaavan. Nyt se ei ollut enää mahdollista kun omia kohteitakin oli lisätty. Koululla ongelmana pidettiin sitä, että yläasteella välitunnit vietettiin sisällä, joten siellä ei voinut siivota silloin. Eräässä päiväkodissa toivottiin nopeampaa tiskikonetta, sillä se auttaisi paljon työn aikataulutusta. Yksi haastateltava toivoi lomiin kiertävää systeemiä, ettei kaikkien tarvitsisi pitää lomia koulujen loma-aikoina, vaan ne voisi säästää esimerkiksi pääsiäiselle.

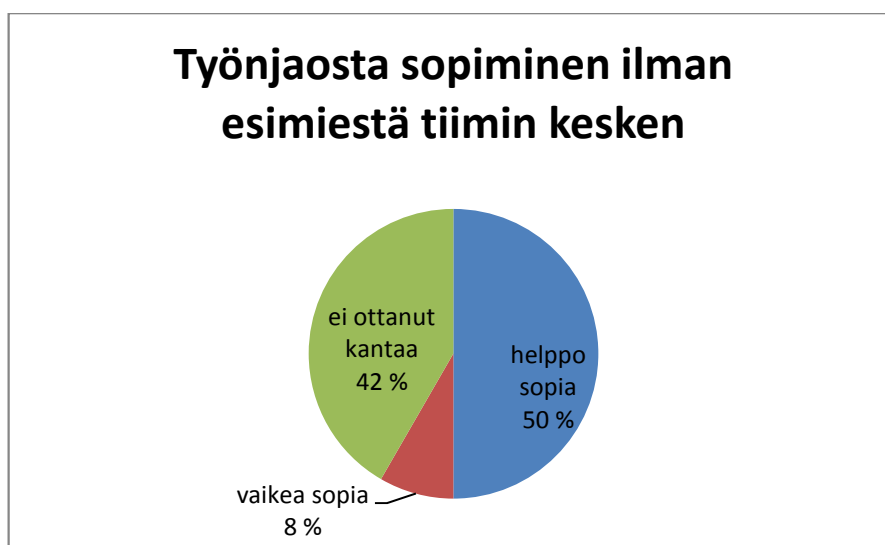
Työtehtäviä ei pystynyt erään haastateltavan mukaan enää tekemään niin hyvin kuin ennen, sillä aika ei riitä siihen. Työkierto mahdollisti kahden haastateltavan mukaan monipuoliset työtehtävät niin halutessaan. Yhden mielestä keittiötyö toi monipuolisuutta. Määräaikaistöiden seuranta pidettiin tärkeänä, jotta nähdään, ettei aina sama henkilö tee harvoin tehtäviä töitä. Eräs työntekijä koki, että uusia työtehtäviä on tullut nopeassa tahdissa lisää, niistä esimerkkinä keittiötyöt, liinavaatehuolto ja tietokoneen käyttö. Tämä aiheutti hänen mukaansa stressiä työssä. Työstä tuli hänen mukaansa sirpaleista, kun on niin paljon erilaisia tehtäviä, usea työkohde päivässä ja poissaolojen tuuraukset.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että välineet olivat kunnossa ja aina pyydettyessä uusia välineitä oli toimitettu.

Ergonomia koettiin yleisesti olevan tiedossa. Jotta se tulevaisuudessakin pysyisi mielessä, voisi haastateltavien mukaan kokouksissa tai palaverissa olla mainintaa ergonomiasta. Työyhteisössä voidaan muistuttaa toisia oikeista asennoista ja ergonomiakoulutuksia voisi olla silloin tällöin. Yksi haastateltava toivoi koulutusta erityisesti tiskin ergonomiasta. Ergonomian puolesta hankalaksi koettiin matalat pöydät ja tuolit päiväkoideissa ja ruokakärryjen alatasen täyttö ja tyhjennys. Eräs koulun siivooja ehdotti, että ruokalan tuolien ja pöytien nostelu ja pyyhintä tehtäisiin yhdessä keittiön henkilökunnan kanssa, sillä työ otti selkään ja oli yksipuolisesti kuormittavaa.

Työn kuormittavuutta voisi haastateltavien mukaan vähentää sillä, että loma-aikoina saisi tehdä työnsä rauhassa omassa kohteessa, autettaisiin tiimin kesken toisia raskaissa töissä, roskasäkit täytettäisiin puolilleen, jotta niitä jaksaisi nostella. Lisäksi toivottiin, ettei tehtäisi usein tai pitkiä aikoja vajaalla miehityksellä ja työvuorot suunniteltaisiin niin, että niissä olisi eri alueita, jolloin kuormitus jakaantuisi kiertäessä tasaisesti. Toivomuksena oli myös, että työt tehtäisiin yhteistyöllä henkilökunnan kanssa.

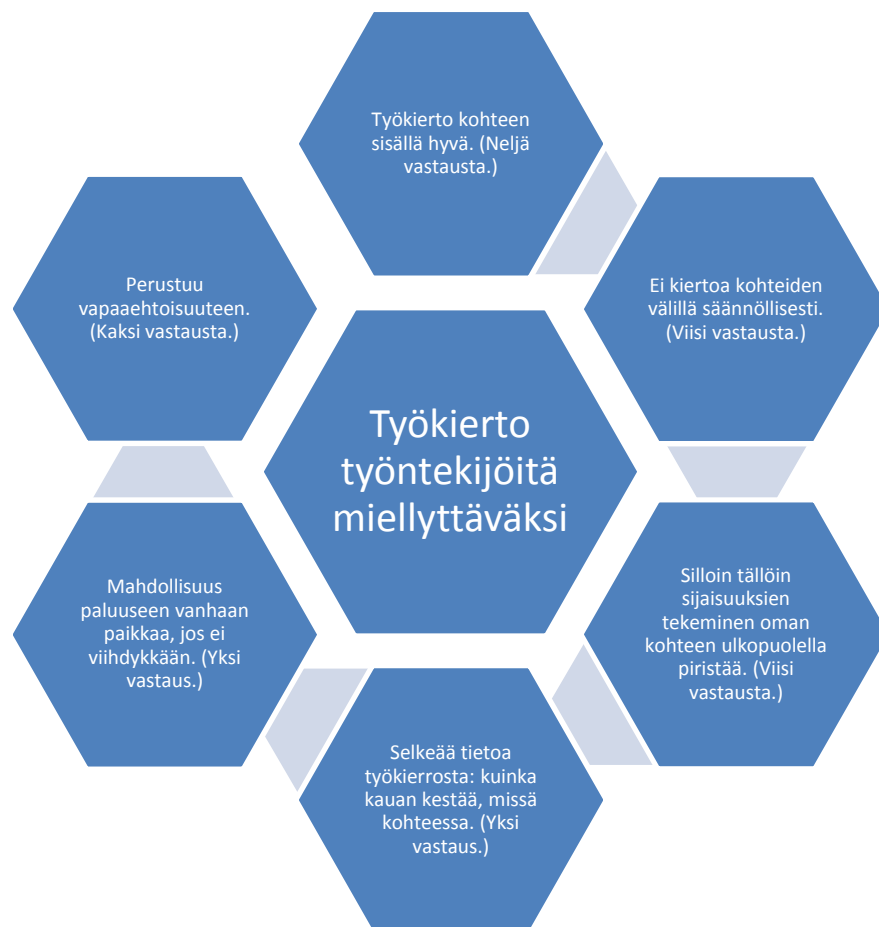
Työnjakoa peruspesuissa helpotti haastateltavan mukaan se, että peruspesuissa on pysytty aina sopimaan kohteen henkilökunnan kanssa, että tietyt tilat olivat tyhjänä tiettyinä aikana. Useampi haastateltava (8kpl) koki, että omat työtehtävät ja vastualueet olivat selvillä eikä niissä ole juurikaan kehittämistä (kuvio 11). Erään haastattelun mukaan oli tärkeää, että jokainen tietää mitä tehdään yhdessä ja mitä erikseen. Yhdessä haastattelussa tuli esille, että tiimivetojille sysättiin helposti kaikki ylimääräiset tai harvoin tehtävät työt. Yksi vastanneista sanoi, että työnjakoa oli välillä vaikea sopia ilman esimiestä, sillä kaikki eivät noudattaneet ohjeita (kuvio 11). Kuusi haastateltavaa taas sanoi, että työnjako oli helppo sopia ilman esimiestä (kuvio 11). Vain yhdessä kohteessa oli ongelmaa työnjaossa. Ongelmana oli, että yläaste oli huomattavasti kuormittavampi kuin ala-aste. Ala-asteen aamuvuorossa työskenteli kaksi henkilöä yhdessä ja yläasteella kaksi henkilöä eri kerroksissa. Lisäksi toisen yläasteen työntekijän täytyi käydä välillä paloasemalla siivoamassa. Ratkaisuna tähän ehdotettiin, että ala-asteelta käytäisiin paloasemalla, jolloin haastavammassa kohteessa pysyisi kaksi tekijää. Toisena ehdotuksena oli, että ala-asteelta käytäisiin auttamassa yläasteen aamuvuoroa. Parissa haastattelussa nousi esille se, että sijaisille pitäisi olla selkeät työohjeet jokaisessa kohteessa ja kunnollinen perehdytys, sillä kohteissa oli erilaisia poikkeuksia, joita ei voi tietää, jos niitä ei ole näytetty tai kirjattu ylös.



KUVIO 11. Työnjaosta sopiminen ilman esimiestä

Työkierrosta oltiin neljässä haastattelussa sitä mieltä, että kohteen sisällä se oli hyvä, mutta eri kohteiden välillä ei toivottu kiertoa. Puhti menee, jos pitäisi tehdä monia kohteita. Viisi haastateltavaa sanoi suoraan, ettei haluaisi kiertoa kohteiden välillä. Olisi kuitenkin hyvä, jos tietäisi, että on olemassa mahdollisuus vaihtoon. Silloin tällöin sijai-

suuksien tekeminen piristää viiden haastateltavan mielestä. Eräs haastateltava piti työkohteiden vaihdon seurauksena sitä, ettei pystynyt tutustumaan työyhteisöön ja voi jäädä ulkopuoliseksi. Työkierron positiivisena seurauksena pidettiin sitä, että kun näki erilaisia kohteita, huomasi myös, mistä tykkäsi ja näki erilaisia työtapoja. Muutaman haastateltavan mukaan oli tärkeää, että työkierto perustui vapaaehtoisuuteen ja täytyi olla mahdollisuus palata vanhaan kohteeseen, jotta uskalsi kokeilla uusia paikkoja. Työkierrosta toivottiin myös selkeää tietoa, esimerkiksi siitä, kuinka kauan se kestää (kuvio 12).



KUVIO 12. Työkierto työntekijöitä miellyttäväksi

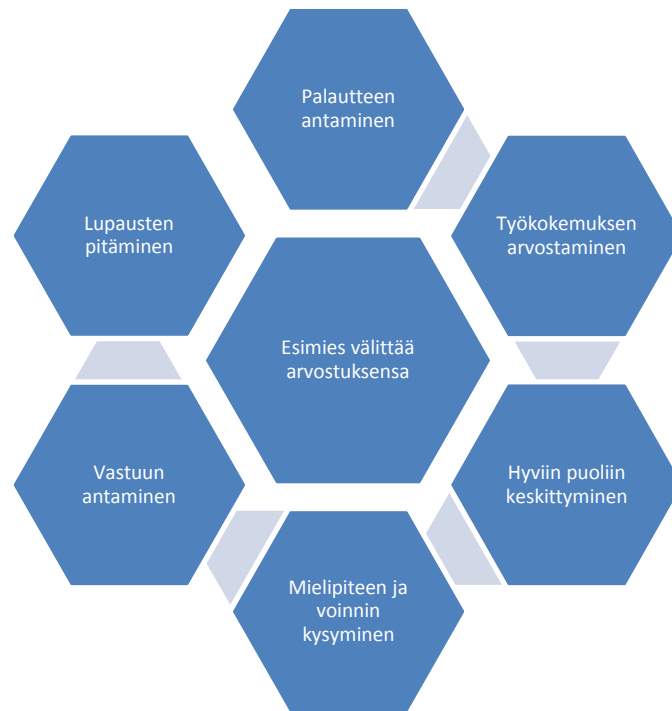
Työn turvallisuuden koettiin pääosin olevan kunnossa. Kolme työntekijää toivoi opastusta aggressiivisten asiakkaiden kohtaamiseen. Laitoksen työntekijä kertoi, että he ilmoittivat aina kahvitauolla toisilleen, jos joku asukas oli ollut aggressiivinen, jotta jokin osaisi varautua. Päiväkodin siivooja huomautti, että lattioilla olevat lelut ja muut tavarat aiheuttivat läheltä piti tilanteita. Neljässä haastattelussa parityöskentelyä pidettiin tärkeänä iltavuoroissa turvallisuuden lisäämiseksi. Yksi haastateltava toivoi infor-

maatiota kaikille esim. MRSA-suojautumisesta, sillä hänen mukaansa kaikki eivät ottaneet sitä vakavasti, kun ei tiedä mistä oli kyse. Eräässä haastattelussa mainittiin että, suojakäsineiden käyttö lisää turvallisuutta, sillä se estäisi voimakkaiden puhdistusaineiden roiskeet. Vahanpoistoaine koettiin eräässä kohteessa vaarallisen liukkaaksi, mutta nykyisin käytettiin spp-laikkaa ja vettä, jotka eivät olleet liukkaita. Yksi haastateltava mainitsi, että johdot lattioilla pitäisi niputtaa. Koulussa toivottiin, että opettaja järjestäisi puukäsityöluokan käytön jälkeen, jotta sen siivottavuus paranisi. Tällä hetkellä pleksit, sahanpuru ja lasit olivat luokassa ympäriinsä.

9.3 Esimiestyö ja johtajuus

Monet (5 kpl) haastateltavat toivoivat lisää palautetta työstään. Myös negatiivista palautetta toivottiin (3kpl), jos se oli aiheellista. Pääosin palautekulttuurin koettiin olevan kunnossa. Kaksi haastateltavaa oli kokenut, että esimies toimii hyökkäävästi antaessaan palautetta. He toivoivat, että esimiehet toisivat uudet asiat ystävällisemmin esille. Esimiesten työskentelytyylissä empatiakykyä ja taitoa toimia erilaisten ihmisten kanssa erilaisilla tavoilla pidettiin tärkeänä. Neljässä haastattelussa toivottiin, että jos palaute koski koko tiimiä, se annettaisiin koko tiimille, eikä sanottaisi yhdelle henkilölle. Kolme haastateltava toivoi, että palautetta annettaisiin kasvotusten, ei puhelimella tai s-postilla. Palaute toivottiin annettavan suoraan, eikä kierrellen ja kaarrellen.

Vastauksissa oli hyvin erilaisia näkemyksiä siitä, kuinka esimies voisi arvostaa ja kannustaa työntekijöitään. Arvostus ja kannustus ilmenivät työntekijöiden mielestä palautteen antamisella, osoittamalla arvostusta työtä ja työkokemusta kohtaan, ettei pyyhittäisi ensimmäisenä yläpölyjä tultaessa paikalle, erilaisilla ”porkkanoilla”, kysymällä vointia ja mielipidettä asioihin, antamalla vastuuta, kuuntelemalla, toteuttamalla lupaukset, yrittämällä keventää työtapoja, näkemällä ensin hyvät asiat ja sitten huonot, järjestämällä virkistyspäiviä sekä antamalla palautetta tasapuolisesti kaikille. Eräs työntekijä koki, etteivät esimiehet arvosta häntä, sillä häntä ei ollut edes tervehditty kun tavattiin (kuvio 13).



KUVIO 13. Kuinka esimies voi välittää arvostuksensa työntekijälle?

Neljä haastateltavaa haluaisi, että esimies kävisi työkohteissa useammin. Tällöin he huomaisivat kohteiden epäkohtia ja osoittaisivat välittämisensä, kuten yhdessä haastattelussa sanottiin. Neljä haastateltavaa koki riittäväksi sen, kun esimies tuli pyydettäessä paikalle. Viisi haastateltavaa piti hyvänä sitä, että esimies kävi kohteessa esimerkiksi 1krt / kk sovittuna aikana. Esimiehen käynniltä odotettiin muun muassa sitä, että hän tapaisi kaikki tiimin jäsenet vierailullaan.

Vuorovaikutussuhteissa esimiesten kanssa toivottiin, että esimies toisi asiat yksinkertaisesti esille, esimies sanoisi kyllä tai ei, eikä epämääräisiä vastauksia, esimies olisi auktoriteetti eikä työntekijän paras kaveri, keskittyisi perusasioihin, pitäisi lupaukset ja sitä, että käyttäytyttäisiin luonnollisesti puolin ja toisin toisten seurassa (työntekijät ja esimiehet).

Perehdytykseen toivottiin käytettävän riittävästi aikaa. Haastateltavat kokivat hyväksi järjestelyksi sen, että tiimissä perehdytetään työn lomassa uudet työntekijät. Selkeät työohjeet olisivat haastateltavien mukaan paikallaan, jotta perehdytys olisi yhdenmukaista. Yksi haastateltava sanoi, että esimiehen pitäisi perehdyttää työntekijä ammatillisiin oppeihin, kuten aineisiin ja välineisiin, sillä kaikki siivoojat eivät välttämättä tiedä niistä oikeita asioita.

9.4 Työyhteisö

Työyhteisöissä asiat olivat pääosin hyvin. Yhteishenki kohteissa työntekijöiden kesken oli hyvä. Yhden haastateltavan mukaan luottamusta rikkoi se, että toinen työntekijä ei noudata työaikoja ja poissaoloista ilmoitetaan viime tipassa. Muutama mainitsi, että suuri vaihtuvuus henkilökunnassa asetti omat haasteensa luottamuksen ja arvostuksen synnylle, kun ei kerinnyt tutustua kunnolla. Luottamus ansaittiin viiden haastateltavan mukaan sillä, että teki työnsä kunnolla. Arvostus taas ilmeni esimerkiksi kysymällä neuvoa muilta ja antamalla palautetta.

Puolet vastanneista koki, että pystyi vaikuttamaan työhönsä niin kuin haluaa. Eräs uusi työntekijä sanoi, ettei hän pystynyt vaikuttamaan työyhteisössä, koska oli uusi työntekijä. Kaksi koki, ettei pystynyt vaikuttamaan työhönsä.

Ilmapiirissä kehitettäviä asioita löytyi jonkin verran. Ilmapiiriä parantavaksi koettiin toisten auttaminen kysymättäkin, juttelu työkavereiden kanssa, jos oli pinna palanut, sellaisten henkilöiden siirto pois kohteesta, jotka selkeästi vaikuttavat negatiivisesti yhteisön ilmapiiriin, yhteiset tapahtumat, esim. pikkujoulut, olemalla töissä asiallisesti, ei kuten kotona, huumori työyhteisössä, ei kilpailuhenkisyyttä ja tutustuminen toisiin työntekijöihin. Eräässä kohteessa tiimin ilmapiiriä rikkoi se, että koko ajan tehtiin vajaalla, jolloin kaikki alkoivat olla vähitellen poikki. Kukaan tiimistä ei haluaisi tehdä yhdistelmätyöntekijän työtä ja siihen toivottiinkin omat tekijänsä. Samassa kohteessa toivottiin, että keittiötyöntekijät paikkaisivat keittiötöiden poissaoloja.

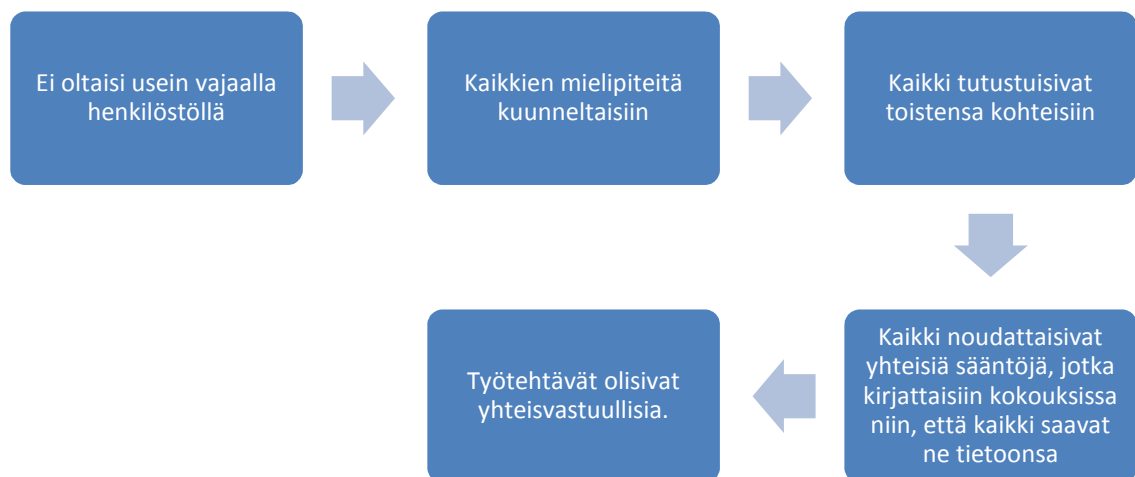
Erilaisuuden hyväksymisessä tärkeänä pidettiin sitä, että hyväksytään kaikki sellaisena kuin ovat, vaikka olisikin hitaampi tai työtavoiltaan erilainen. Selän takana puhuminen mainittiin yhdessä haastattelussa ilmapiiriä rikkovana. Yhdessä haastattelussa kerrottiin, että tiimissä oli henkilö, jonka kanssa kukaan ei tykännyt olla, sillä ei ikinä tiennyt, milloin tämä henkilö ”räjähtää”. Kyseisen henkilön kanssa täytyi työskennellä hissukseen, jotta asiat sujuisivat.

Ihmissuhteissa, ihmissuhdetaidoissa ja käytöstavoissa ei juuri löytynyt kehitettävää tai parannettavaa. Monien haastateltavien mukaan näiden asioiden parantamisessa kyse oli suurimmaksi osaksi henkilöstä itsestään ja omasta halusta kehittyä. Haastatteluissa tuli ilmi lähinnä asioita, jotka vaikuttavat ihmissuhteisiin. Tällaisia olivat toisten tuntemi-

nen, tapojen hyväksyminen, puhuminen eikä huutaminen, asianmukainen käytös, asioiden sopiminen. Yksi haastateltava mainitsi, että ilmapiirin kannalta kuppikuntien muodostuminen ei ollut hyvä asia, vaan kaikki pitäisi pyytää aina mukaan.

Haastateltavien mukaan epäkohdat on aina ilmoitettu ja niihin on puututtu esimiesten taholta, jos on ollut tarve. Kahdessa haastattelussa sanottiin, että tiimit selvittävät myös keskenään epäkohtia, joita pystyvät itse ratkomaan ilman esimiestä. Eräs haastateltava korosti, että esimiehen täytyi olla jämäkkä ja löytää keinot puuttua kiusaamistapauksiin. Ainoastaan yksi haastateltava toivoi, että esimies olisi aina mukana epäkohtien selvittämisessä. Yksi haastateltava piti tärkeänä sitä, että ongelmatilanteessa kohdattaisiin asianomainen suoraan, eikä kierreltäisi asian kanssa.

Haastattelun perusteella ihmiset saataisiin osallistumaan tiimin toimintaan, jos tiimi toimisi hyvin, (eli ei olisi jatkuvasti vajaalla ja tiimissä olisi useampi vakituinen henkilö, jolloin tiimin töitä pystyisi paremmin suunnittelemaan tiimissä), kaikkien mielipiteitä kuunneltaisiin, jokainen noudattaisi työohjeita, kaikilla olisi yhteiset pelisäännöt siivouksessa (ettei eri kohteissa taso ole huomattavasti erilainen), olisi useampi varallaolo henkilö, että olisi oikea määrä henkilöitä töissä ja tiimit tutustuisivat kohteisiinsa, esim. päiväkodin siivoojat tulisivat tutustumaan myös kouluihin, eikä aina toisin päin (koululta sijaistetaan päiväkodilla). Yksi haastateltava sanoi, että tiimivetäjällä oli myös vaikutus tiimin aktiivisuuteen, sillä innostunut vetäjä saa muutkin mukaan. Yhtenä ehdotuksena oli, että tiiminvetäjällä voisi olla kaveri ainakin aluksi, jotta he yhdessä rohkaisisivat tiimiläisiä osallistumaan. Osallistumista huonontaa hajallaan oleminen tiimissä (kuvio 14).



KUVIO 14. Tiimin toiminta paremmaksi

Yhteisten sääntöjen noudattamisessa esille nousi työntekijöiden oma halu ja asenne sekä ennakkoluulojen poistaminen puolin ja toisin. Yhdessä haastattelussa huoneentaulua kehitettiin siitä, että siinä oli selkeät pelisäännöt tilanteisiin, joten kukaan ei voi olla tietämättä yhteisistä säännöistä tai olla noudattamatta sääntöjä. Samoin hyvänä pidettiin yhdessä haastattelussa sitä, että on palavereita, joissa kirjataan yhteiset säännöt, jolloin jokainen on niistä tietoinen (kuvio 14). Yhden haastateltavan mukaan osallistumista ja aktiivisuutta voisi lisätä se, että tiiminvetäjä ottaisi enemmän yhteyttä tiimiläisiin ja kyselisi kuulumisia sekä tiimin keskeinen yhdessäolo. Suurimmaksi osaksi samassa rakennuksessa toimiva tiimiläinen sanoi, että kun ollaan oikeasti yhdessä, sitoudutaan paremmin.

Joustavuudessa ei ollut parannettavaa. Tiimeissä autettiin hyvin toinen toisiaan. Kolmen haastateltavan mielestä joustavuutta voisi parantaa, kun tiimissä olisi jokaisella yhteisvastuu töistä, eikä olisi ”omia töitä”. Vain yhdessä kohteessa oli koettu joustamattomuutta, kun työntekijä oli nostellut tuoleja kipeällä selällä, kukaan ei ollut tullut vihjailusta huolimatta auttamaan. Yksi haastateltava muistutti siitä, että joustamisella on rajansa eikä kenenkään tarvitse yksin uhrautua.

10 TULOSTEN TARKASTELUA

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää keinoja ja tapoja, joilla työntekijöiden työhyvinvointi paranisi tai miten sitä voitaisiin kehittää työntekijöiden mielestä. Teemahaastattelussa vastaukset olivat erilaisia, ja siksi niiden keskinäinen vertailu oli vaikeaa. Kvalitatiivisen tutkimuksen mukaan tuloksia ei pyritäkään mittaamaan, selittämään tai yleistämään, vaan niitä tulkitaan ja ymmärretään (Koivula ym. 2003, 31). Kaikkien haastatteluvien kanssa ei puhuttu samoista asioista ja siksi prosentuaaliset luvut vastauksissa eivät olleet välttämättä todellisia. Jotkut tietyt kysymykset, kuten mitoituksen toimivuus, käytiin kuitenkin läpi kaikkien kanssa. Tein kaavioita joistakin mielestäni hyödyllisistä tai vertailukelpoisista vastauksista, kuten mitoituksesta. Olisi ollut mielenkiintoista tehdä kaavioita enemmän esimerkiksi iän vaikutuksesta erilaisiin työhyvinvoinnin osa-alueisiin, mutta kuten aiemmin tuli ilmi, se ei vastausten erilaisuuden ja vertailukelvottomuuden vuoksi ollut mahdollista tai järkevää.

Tähän kappaleeseen olen poiminut mielestäni järkeviä parannusehdotuksia työntekijöiltä. Olen myös perustellut, miksi mielestäni tietyllä tavalla kannattaisi toimia. Poimin haastatteluista sellaisia ehdotuksia ja asioita, jotka toistuivat usein tai olivat mielestäni muuten merkittäviä.

Omien voimavarojen kehittämisestä tuli paljon erilaisia vastauksia, mutta niissä ei ollut mitään akuuttia tarvetta kehittämiselle haastatteluiden perusteella. Ylöjärven kaupungilla on tarjolla paljon erilaisia omien voimavarojen kohottamiseen tarkoitettuja palveluita ja kannustimia. Haastatteluissa tulikin ilmi, että kaupungilla on tarjolla palveluita oman kunnan ja elintapojen kohottamiseen. On tärkeää, että Ylöjärven kaupunki on panostanut esimerkiksi liikuntapalvelujen tarjoamiseen, sillä Hakanen ym. (2009, 50-51) kirjoittavat, että säännöllisesti liikuttaessa ihmisen mieliala ja itsetunto kohenevat. Liikunta myös lisää työn henkisiä voimavaroja, jolloin työntekijällä on parempi kyky kohdata työn vaatimuksia (Hakanen ym. 2009, 50-51). Varteen otettavana kehitysideana pidän kaukana asuvan haastatellun toivomusta, että myös pieneen kylään saataisiin työntekijöille jotain liikuntapalveluita, kuten ilmaisia jumppia. Ne voitaisiin toteuttaa vaikka yhdessä ruokapuolen henkilöstön kanssa, jotta pienelläkin paikalla saataisiin riittävästi osallistujia. Tällöin myös kustannukset saataisiin jaettua kahtia.

Ylöjärven kaupungin tarjoamia palveluita työntekijöidensä työhyvinvoinnin edistämiseksi (taulukko 6).

TAULUKKO 6. Ylöjärven kaupungin liikuntapalveluita henkilöstölle (Ylönetti 2013)

Kannustin	Tarkoitus
Kuntoremonttikurssi	kunnon kohottaminen
ASLAK-kuntoutus	kuntoutujan työnhallinnan, henkisen hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen parantuminen, terveiden elämäntapojen ja itsehoitokeinojen omaksuminen sekä tarvittaessa kuntoutujan työn ja työolosuhteiden kehittämisprosessien käynnistyminen
Maksuttomat liikuntavuorot	jumppa, salibandy, kaukalopallo, sulkapallo: kunnon kohottaminen
Liikuntakortti	kerätään rasteja liikuntasuorituksista, arvotaan palkintoja
HEVI-päivä	henkilökunnan päivä virkistymiseen
Kuntotestit, kunnon kohottaminen	kunnon kohottamisesta maksetaan palkkio
Painonpudotus	pudotetuista kiloista maksetaan palkkio
Tupakoinnin lopetus	vieroituskurssilla sekä korvaamalla puolet nikotiinikorvaushoidosta ja vieroitusta tukevasta lääkeshoidosta enintään kolmen kuukauden ajan

Mielestäni tärkeänä henkisen hyvinvoinnin edistämisessä nousi se, että kokee kuuluvansa työyhteisöön. Erään laitoshuoltajan sanoin osallistuminen koulun henkilökunnan pikukujouluihin ja yhteiskahveihin lisää yhteishenkeä työkohteessa. Tämä taas piristää työpäivää ja pitää hyvää mieltä töissä. Haastattelun pohjalta pitäisin tärkeänä, että laitoshuoltajien läsnäoloa työkohteen tapahtumissa tehostettaisiin. Tämä voisi toteutua tiedottamalla kohteiden henkilökuntaa. Rauramo kirjoittaaakin (2009), että ihminen on kokonaisvaltainen olento, joten työpaikan ihmissuhteet vaikuttavat paljon työmotivaatioon, työn tuloksellisuuteen ja työhyvinvointiin. Siksi on tärkeää, että siivoojat kokisivat kuu-

luvansa fyysiseen työyhteisöönsä, eli työkohteen henkilökunnan yhteisöön. Tiedonkulku kohteiden henkilökunnan kanssa kaipasi parannusta. Oli tilanteita, joissa kukaan ei ollut varma, mikä työ kuuluu kenellekin. Tähän pitäisi saada parannusta niin, että siivoojien, esimiesten ja kohteiden henkilökunnan välillä olisi selkeä tiedonkulkukäytäntö. Taulukossa 2 on esitelty myönteisen ja kielteisen ilmapiirin ominaisuuksia, jotka tukevat tätä kehityskohdetta. Myönteisen ilmapiirin ominaisuuksiin kuuluu se, että työyhteisössä kullakin on selkeät työtehtävät ja vastuualueet. Kielteisen ilmapiirin vallitessa tieto ei kulje työyhteisössä, joka ruokkii huhujen syntyä. (Työyhteisön ilmapiiri 2012). Osittain tilanne voisi parantua niin, että siivoojien tiimipalavereihin tulisi myös kohteen edustaja mukaan ja siivoojat voisivat osallistua kohteen erilaisiin palavereihin, joissa voisi puhua myös käytännön asioista. Esimiehen ei mielestäni tarvitse olla joka asiassa välikätenä, mikäli asiat ovat hoidettavissa muulla tavoin.

Koulutusten osalta ei tullut ilmi kovin paljon uutta. Ainoastaan keittiötyöstä ja aggressiivisten asiakkaiden kohtaamisesta toivottiin koulutusta. Erään työntekijän sanoin on kauhea vastuu hoitaa keittiöiden erityisruokavalioita ja allergioita, kun niistä ei ole minäkäänlaista tietoa. Itse pitäisin erityisen tärkeänä jokaisen turvallisuuden kannalta, että keittiössä työskentelevät saisivat edes pienimuotoisen kurssin erityisruokavalioista ja allergioista ja niiden erilaisista dieeteistä. Näin asiakkaillekin voitaisiin turvata oikeanlainen ruoka ja keittiötyössä työskentelevällä olisi varmempi olo työssään. Laitospuolella työskentelevät joutuvat kohtaamaan erilaisia aggressiivisia asiakkaita silloin tällöin. Myös näissä tilanteissa on kyse kummankin osapuolen turvallisuudesta, joten ei ole syytä epäillä, ettei koulutuksesta olisi hyötyä. Molemmat koulutukset voisivat lisätä ammatillista itsetuntoa tietomäärän kasvaessa. Myös työmotivaatio voisi kohota, kun on mahdollisuus kasvattaa ammatillista osaamistaan, kuten Rytikangas (2011,44) kirjoittaa.

Esimiestyössä tulisi mielestäni haastatteluiden perusteella kiinnittää huomiota käytännön työhön tutustumiseen. Viisi haastateltavaa oli sitä, mieltä, ettei esimies tiedä käytännön työstä ja sen vuoksi he tekevät outoja ratkaisuja. Sama havainto oli tehty Haapa-veden kaupungin siivoushenkilöstön työhyvinvointia tutkittaessa. Työntekijät tietävät, mikä toimii käytännössä ja mikä ei ja siksi heiltä kannattaisi kysyä mielipiteitä työn suunnittelussa. Paasivaara kirjoittakin (2009, 109-110), että oikeiden päätösten eteen tarvitaan myös kokemusperäistä tietoa, jota tässä tilanteessa voisi saada mielestäni siivoojilta. Eräs haastateltava sanoi, että tiimityö on erkaannuttanut esimiehiä käytännön työstä entisestään. Tähän olisi hyvä kehittää jokin systeemi, jolla esimiehet pysyisivät

ajan tasalla käytännön työstä. Aarnikoivun (2008, 83) mukaan olisikin tärkeää, että esimies olisi läsnä tiimin toiminnassa, sillä tiimin hyvinvointi ja tuloksellinen toiminta edellyttävät sitä. Jotta tilanne paranisi ja työntekijät kokisivat, että esimies tietää, mitä heidän työnsä pitää sisällään, voisivat esimiehet kiertää kuukausittain jokaisessa kohteessaan tekemässä käytännön työtä edes muutaman tunnin ajan. Tärkeää on myös se, että esimies kävisi tarkistamassa työntekijöiden työskentelytapoja ja työvälineitä käytössään kohteessa. Tähän oli kiinnittänyt huomioita eräs työntekijä, joka on tehnyt sijaisuuksia eri kohteissa. Hänen mukaansa joissakin kohteissa välineet ja työskentelytavat saattavat olla kaukana ohjeistuksista ja esimiehen olisikin hyvä puuttua tähän. Kun tekee muutaman tunnin käytännön työtä kohteissa, esimies huomaisi myös varmasti paljon parannettavia asioita siivousvälineiden tai työympäristön suhteen.

Esimiesten palautekulttuuria kannattaisi kehittää. Työntekijät toivoivat lisää positiivista palautetta ja rakentavaa palautetta, jos se on aiheellista. Palautteen annossa esimiesten tulisi kiinnittää huomioita siihen, että se annetaan koko tiimille, jos se koskee koko tiimiä. Tätä toivoi useampi työntekijä. Tähän voisi olla ratkaisuna se, että esimies osallistuisi tiimipalavereihin, joissa antaa koko tiimiä koskevan palautteen tai laittaa palautteen työpaikan ilmoitustaululle (esimerkiksi siivouskomeron), jos sellainen on sopivassa paikassa. Mielestäni on parempi, että koko tiimiä koskevaa palautetta ei anneta, jos koko tiimi ei ole paikalla, sillä neljä kahdestatoista oli kiinnittänyt tähän huomioita. Esimiesten täytyisi pystyä kohtaamaan palautteen saaja kasvotusten, sillä erityisesti sähköpostia pidettiin huonona palautteen välittäjänä. On tietysti ymmärrettävää, että jokaista asiaa ei voi lähteä sanomaan kasvotusten, mutta periaatteessa tähän tulisi pyrkiä palautteen laadusta riippuen. Myös tutkimuksen (2010) perusteella palautetta toivottiin lisää esimiehiltä, sen sijaan Ikola-Rysbergin tutkimuksessa (2006) vastaavaa ei ollut havaittu.

Haastatteluiden perusteella esimiehen kannattaa kiinnittää huomioita käyttäytymiseensä työntekijöiden kanssa. Esimiehen tulisi olla empatiakykyinen. Kun esimies menee käymään kohteessa, hänen kannattaisi huomioda ensin hyviä puolia, esimerkiksi siivouksen laadussa, ja vasta sen jälkeen huomauttaa parannettavista asioista. Näin esimies osoittaisi arvostavansa työntekijän työtä. Työntekijän ammattitaitoa ei kannata aliarvioida, sillä heillä on usein usean vuoden työkokemus. Jos huomautettavaa on, se pitäisi pyrkiä antamaan työntekijän työkokemusta kunnioittaen ja arvostaen. Tällaista toimintaa haastateltavat toivoivat esimiehiltä.

Haastatteluissa nousi useassa kohdassa esille yhteistyö kohteen henkilökunnan kanssa. Tässä olisi kehitettävää, sillä yhteistyön toimimattomuus vaikuttaa siivoojien työn sujuvuuteen. Keittiön henkilökunnan kanssa pitäisi keskustella aikatauluista, jotta siivoojilla jää tarpeeksi aikaa ja oikeaan aikaan aikaa siivota ruokalat. Keittiön kanssa yhteistyötä tulisi kehittää myös poissaolojen paikkauksessa ja ruokalan tuolien nostelussa. Siivoojien toivomuksena on, että jos heillä on poissaoloja, silloin keittiön henkilökunta hoitaisi tiskin. Tuolien lukumäärä on niin suuri, että työn kuormittavuus jakautuisi tasaisesti, kun siihen saisi apua keittiön henkilökunnalta. Koulujen kanssa yhteistyötä pitäisi kehittää niin, että vanhempainvartit pidettäisiin kirjastoissa tai muissa vastaavissa tiloissa, jotta ne eivät häiritsisi siivoojien työtä. Toinen vaihtoehto on se, että on siivoojien tiedossa, että ne luokat jätetään siivoamatta, joissa on tilaisuuksia iltapäivällä. Kouluissa yhteistyötä tulisi tehostaa opettajien kanssa, jotta oppilaat osaisivat kunnioittaa siivoojien työtä. Oppilaiden pitäisi totella myös siivoojaa, jos tämä pyytää siivoamaan jälkiä.

Yhteistyön ja hyvinvoinnin parantamiseksi tiimeissä pitäisi mielestäni pyrkiä siihen, että henkilöiden vaihtuvuus pidettäisiin mahdollisimman pienenä. Jos tiimin henkilöt vaihtuvat usein, he eivät ehdi tutustua toisiinsa. Haastatteluiden perusteella tiimin yhteistyö on sujuvampaa ja mukavampaa, kun työntekijät tuntevat toisensa hyvin. Jatkuva poissaolojen paikkaaminen osoittautui tiimiä kuormittavaksi ja siksi sitä pitäisi pyrkiä vähentämään. On silti ymmärrettävää, että poissaoloihin on joissakin tilanteissa pakko ottaa toisesta kohteesta työntekijä. Hakanen ym. (2009, 97-98) kirjoittavat, että myös työn sujuvuuden kannalta on tärkeää, että riittävistä voimavaroista huolehditaan.

Tiimityön onnistumiseksi pitäisi kiinnittää huomioita tasapuolisuuteen. Kaikilla tiimissä pitäisi olla tasapuoliset työtehtävät, ettei toisen työ tunnu helpommalta. Kohteen sisäisellä työkierrolla kuormitus saadaan myös jakaantumaan. Loma-aikoina tiimien pitäisi auttaa tasapuolisesti toisiaan. Myös sijaisuudet pitäisi hoitaa esimerkiksi kiertävällä tyyllillä, että se tasautuisi kaikkien kesken. Vaikka koululta on helppo ottaa sijainen, täytyisi muistaa, että se rasittaa aina työntekijää ja tiimiä, kun henkilö siirtyy. Tasapuolisuus nousi esille monissa haastatteluissa, joten mielestäni sen eteen kannattaisi tehdä töitä. Kun työntekijät kokevat, että kaikilla on sama tilanne, se lisää yleistä tyytyväisyyttä, joka on ymmärrettävää. Sijaisten järjestelyyn tulisi myös kehittää jokin käytäntö, jolla saataisiin tasattua sijaisuuksien tekeminen tiimin kesken. Erityisesti koulun siivoojat kokivat todella raskaana sen, että he joutuvat jatkuvasti siirtymään paikasta toiseen poissaoloja paikkaamaan.

Tiimin sisäinen kanssakäyminen kaipaisi kohennusta. Tiimipalavereiden lisäksi pitäisi kehittää keinoja, jolla tiimin jäsenet voisivat olla yhteydessä toisiinsa enemmän. En kuitenkaan pitäisi hyvänä sitä, että tiiminvetäjällä olisi ainoastaan vastuu koota tiimiä yhteen useammin. Loma-aikoina peruspesujen yhteydessä tiimin yhteistyötä voitaisiin lisätä. Kun kaikki tiimiläiset auttaisivat peruspesuissa toinen toistaan, yhteistyötä syntisi hyvin.

Työkierrosta oltiin toisaalta sitä mieltä, ettei sitä haluta, mutta samalla sen positiiviset vaikutukset tiedostettiin. Kohteen sisäinen työkierto sai sen sijaan kannatusta. Ehkä tällä kohteen sisäisellä kierrolla saadaan sitten riittävästi kierron piristäviä vaikutuksia esiin. Kohteiden vaihtamista en suosittelisi, kun ainoastaan niille, jotka sitä haluavat, sillä työntekijöiden mielestä on tärkeää, että työkierto perustuu vapaaehtoisuuteen. Kaikenlaiset ääritapaukset ovat tietenkin asia erikseen, joissa täytyy menetellä tilanteen mukaan. Ikola-Rysbergin (2006) miettii opinnäytetyössään, että työkierto voisi mahdollisesti auttaa työntekijöitä kokemaan tasapuolisuutta toistensa kanssa, sillä tällöin näkisi toisten työn laadun ja kuormittavuuden eikä toisen työ tuntuisi aina helpommalta. Hänen tutkimuksessaan tuli ilmi, että työntekijät pitivät toistensa työalueita epätasapuolisina.

Selvä ero omassa, Nikkasen, Ikola-Rysbergin ja Pulkisen opinnäytetyön tuloksissa oli siinä, että Nikkasen ja Ikola-Rysbergin tutkimusten mukaan työntekijät olivat kokeneet ajan riittämättömyyttä töiden tekemiseen. Vetelin kunnassa taas samaa ei ollut havaittu, mutta kyse ei ollutkaan siivouspuolen henkilöstöstä, vaan koko kunnan henkilöstöä koskevasta tutkimuksesta. Omassa opinnäytetyössäni ei tullut ilmi sellaista, että aika ei selkeästi riittäisi töiden tekemiseen, mutta poissaolojen paikkaamisen sanottiin aiheuttavan painetta, joka ehkä ilmenee kiireenä. Sellaista oli kuitenkin havaittu, että töitä ei pysty tekemään niin hyvin kuin haluaisi. Tähän ei voi silti useinkaan vaikuttaa esimies eikä työntekijä, sillä usein asiakas on määritellyt sen, mitä haluaa siivottavan ja siivoustöiden mitoitus on tehty tämän pohjalta. Periaatteessa, kun tehdään vain ne asiat, jotka mitoituksessa on sanottu, eikä mitoitukseen kuulumattomia töitä tehdä, ajan pitäisi riittää töiden tekemiseen.

11 TUTKIMUKSEN RELIAABELIUS JA VALIDIUS

Reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta. Tarkennettuna kyse on siitä, että eri tutkimuskerroilla saadut tulokset ovat samat. Muuttuvissa olosuhteissa tutkimustuloksetkin saattavat muuttua, joten tämä määritelmä tutkimuksen luotettavuudesta ei silloin ole pätevä. Toinen keino mitata tutkimuksen reliaabeliutta on testata, päätyvätkö kaksi eri tutkijaa samaan tulokseen. Tässä täytyy kuitenkin huomata se, että on epätodennäköistä, että kaksi eri ihmistä tulkitsee kolmannen osapuolen sanoman samalla tavalla. Reliaabeliuden määrittämisessä luotettava tapa voisi olla sellainen, jossa eri tutkijat päätyvät vastausten luokituksesta keskustelemalla yksimielisyyteen. (Koivula ym. 2003, 28; Hirsijärvi & Hurme 2004, 186.)

Kolmas keino mitata tutkimuksen reliaabeliutta on käyttää kahta rinnakkaista tutkimusmenetelmää. Jos tutkimus on ollut luotettava, tulokset ovat samanlaisia eri tutkimusmenetelmillä. Tässäkin täytyy kuitenkin muistaa, että ihmisten vastaukset riippuvat siitä kontekstista, jossa niitä käytetään, joten täsmälleen samaa tulosta tällä tavalla tuskin saataisiin. Näiden edellä mainittujen asioiden perusteella reliaabeliuden määrittämisen tapoihin kannattaa suhtautua varauksella. (Hirsijärvi & Hurme 2004, 186.)

Tutkimuksen validiutta mitattaessa tarkistetaan, onko tutkimus saavuttanut niitä tuloksia, joita oli tarkoitus saavuttaa. Validius on siis mittarin kykyä mitata sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Validiutta on kahta erilaista. Ennustevalidius tarkoittaa, että yhden tutkimuskerran perusteella pystytään ennustamaan myöhempien tutkimuskertojen tuloksia. Ennustevalidius huomioi ihmisen muuttumisen ja olosuhteiden vaikutuksen. Haastattelumenetelmällä saatujen tulosten ennustevalidiutta arvioitaessa täytyy huomata, että kyse ei ole itsessään haastattelumenetelmän validiuksesta, vaan ainoastaan kyseisen tutkimuksen haastattelumenetelmän validiuksesta. (Koivula ym. 2003, 28; Hirsijärvi & Hurme 2004, 186-187.)

Rakennevalidius tarkoittaa sitä, koskeeko tutkimus sitä aihetta, jota sen oli tarkoitus koskea. Kun tutkimuksen käsitteet määritellään riittävän tarkasti, on tulos luotettavampi. Tällöin tutkijan on helpompi tutkia sitä, mitä oli aikomuskin ja käsitteiden määritelmät vastaavat tutkittavien käsityksiä. Sisäistä validiutta voitaisiin kuvailla niin, että jos X on saanut aikaan Y:n, asia todella on näin, joten X:ää ei ole tällöin aiheuttanut mikään ulkopuolinen tekijä. Ulkoinen validius on tutkimuksen tulosten yleistettävyyttä erilaisiin

henkilöihin ja tilanteisiin. Toisaalta validius vaatii, että tutkimus toteutetaan luonnollisissa oloissa, jolloin tulokset ovat riippuvaisia historiallisista ja kulttuurillisista tekijöistä. Näin siis tuloksia ei välttämättä voida yleistää, vaan tyydytään siihen, että tuloksiin vaikuttavat historialliset ja kulttuurilliset tekijät. (Hirsijärvi & Hurme 2004, 187-188.)

11.1 Tulosten reliaabelius

Tässä tutkimuksessa tulosten luotettavuutta voidaan pitää hyvänä ottaen huomioon, että olosuhteiden muuttuessa tuloksetkin muuttuvat. On selvää, että jos olosuhteet olisivat sellaiset, ettei siivoojien esimerkiksi tarvitsisi koskaan paikata toisten poissaoloja, tutkimuksen tulokset olisivat erilaiset. Yksittäisissä vastauksissa saattaa olla huonompi luotettavuus, mutta yleisesti tulosten pääasiat ovat mielestäni luotettavia. Uskon, että toisen tutkijan tekemänä samat pääasiat nousisivat esiin työhyvinvoinnin parantamiseksi. Tuloksissa kyse on kuitenkin pitkäaikaisista ja selkeästi osoitettavissa olevista asioista, kuten jatkuvista poissaoloista johtuvista kuormitustilanteista. Nämä tilanteet liittyvät siivoustyön kokonaisuuteen, eivätkä ne ole yhden ihmisen mielijohteita.

Rinnakkaisilla tutkimusmenetelmillä olisi saatu varmasti samansuuntaisia vastauksia, mutta pieniä eroja varmasti olisi voinut olla. Samoin eri tutkijoiden vastauksissa uskon, että tulosten pääsuunnat olisivat olleet samoja, mutta haastattelijan puhetyylikin voi vaikuttaa siihen, kuinka luotettavaksi haasteltava kokee tilanteen ja mitä hän niin sanotusti uskaltaa sanoa. Se, millä hetkellä haastateltava on tullut haastattelutilanteeseen vaikuttaa myös pieniin eroihin vastauksissa. Toisena päivänä henkilö voi olla hyvinkin tuotunut jostain asiasta ja seuraavana päivänä hän ei pidäkään sitä niin pahana. Mutta kuten edellä totesin, nämä eivät mielestäni vaikuta tuloksista nousseihin pääasioihin.

11.2 Tulosten validius

Tutkimuksen validius on mielestäni hyvä. Ennalta ei ollut määritelty tarkkoja saavutettavia asioita, vaan tavoitteena oli saada niitä asioita, joita haastateltavat itse kertovat. Kehitettäviä asioita tuli paljon, ja useimmat niistä olivat sellaisia, jotka vaikuttavat siivoojien käytännön työhön päivittäin tai lähes päivittäin. Ennustevalidius on mielestäni hyvä, sillä olen varma, että näissä olosuhteissa tutkimuksen tulokset ovat päteviä myö-

hemminkin. Tutkimuksessa saatiin selville tiettyjen ihmisten tai tiimien tärkeitä parannettavia asioita, joten pidän vastauksia laadukkaana. Vaikka tuloksista ilmi tulleet asiat eivät olisi kovin suuria, ne voivat vaikuttaa paljon siivoojan työhön tai työyhteisöön.

Tutkimuksen käsitteitä olisi voinut määritellä tarkemmin, sillä haastattelutilanteissa ei ollut selkeää yhtenäistä käytäntöä, jolloin käsitteiden määritelmät saattoivat muuttua hieman. Välttämättä itselläni tutkijana ei ollut aina samaa käsitteistöä asioista, kun siivoojilla, joka saattoi helposti johtaa väärinkäsityksiin. Tilannetta auttoi kuitenkin se, että kyse oli teemahaastattelusta eikä lomakehaastattelusta, jolloin pystyin aina tarkentamaan useaan kertaan asian, jos en ollut aivan varma, ymmärsinkö oikein. Tutkimuksen tuloksia ei voida mielestäni yleistää koskevan kovin laajaa henkilöstöä, sillä tilanteet, jotka kaipaivat parannusta, liittyivät usein johonkin tiettyyn kohteeseen tai tiimiin. Näin samat tulokset eivät välttämättä pätsisi esimerkiksi kahteen eri tiimiin. Kuitenkin pääasiat, jotka nousivat tutkimuksesta esille, ovat sellaisia, että ne huomataan yleisesti organisaatioissa, vaikka ne eivät olisikaan omassa tiimissään ajankohtaisia.

12 POHDINTA

Opinnäytetyössäni sain paljon erilaisia ideoita ja ajatuksia työn parantamisesta. Selkeästi eniten parannusta kaipaa esimiestyö, tiimityö sekä käytännön työn järjestely. Omat voimavarat ja työyhteisö sekä fyysinen työympäristö olivat mielestäni hyvällä mallilla. Haastatteluiden jälkeen koen, että kohteiden työntekijöillä on yleisesti hyvä ilmapiiri ja heillä on pääosin mukavaa yhdessä.

Ajatuksia herätti se, että useat kokivat, ettei esimies tiedä käytännön työstä. Luulen tässä olevan kyse myös siitä, että jos työntekijä ei ole tyytyväinen tiettyyn ratkaisuun oman hyötyjensä vuoksi, hän kyseenalaistaa esimiehen tiedon käytännön työstä. Esimiehen ei tarvitse osata perin juurin käytännön työtä, mutta hänen tulee osata johtaa työyhteisöä saavuttamaan parhaan lopputuloksen. On kuitenkin selvää, että esimiehen täytyy tietää alaistensa työn sisällön, jotta pystyy organisoimaan työtä järkevästi. Rauramo (2008 147) pitää työhyvinvoinnin johtamisen edellytyksenä sitä, että esimies tuntee alaistensa työn sisällön ja on selvillä työyhteisön kuormitustekijöistä.

Itse koin tiimityön haastatteluiden perusteella jotenkin arveluttavaksi. Tiimityö periaatteessa on hyvä asia, mutta hyvin useat kokivat raskaana sen, että tiimillä pitää pystyä tekemään lähes jatkuvasti vajaalla. On huolestuttavaa, jos tiimiä pidetään pitkään ylikuormittuneena, sillä seuraukset ovat usein pahempia. Mielestäni ei saisi liikaa tuudittautua ajatukseen, että tiimillä hoidetaan vajauksia. On myös tosiasia että, Ylöjärven kaupungilla on rajoitettu sijaisten ottamista, joka ajaa tiimit ahtaalle. Pidän tärkeänä, että tiimit saataisiin toimimaan, sillä yksilöt eivät voi hyvin yhteisössä, jossa asiat eivät ole hyvin. Useimmiten poissaolojen paikkaamiset johtuvat sairauspoissaoloista. Narko & Salmelin (1998, 205) toteavat, että oikeilla työtavoilla ja asennoilla voidaan estää siivousalalla sairauspoissaolojen syntyä, sillä siivoustyön fyysisyys aiheuttaa paljon vaivoja ja ongelmia kehossa. Suurin osa vastaajista kuitenkin oli sitä mieltä, että ergonomia on tiedossa ja sitä pyritään noudattamaan hyvin, joten tässä tilanteessa suurinta osaa poissaoloista ei voida varmastikaan ehkäistä lisäämällä ergonomiakoulusta.

Toisena asiana tiimityöhön liittyen minulla jäi mieleen tiimi koululta, joka joutuu jatkuvasti tekemään sijaisuuksia muihin kohteisiin. Tietyissä rajoissa ymmärrän sen, että koululta on helppo ottaa henkilökuntaa vaativampiin kohteisiin, mutta työhyvinvoinnin

kannalta tilanne ei siltikään ole hyvä. Työntekijät, jotka joutuvat siirtymään, ja tiimi, josta koko ajan joku on paikkaamassa muualla, rasittuu tällaisesta. Seurauksena voi tulla taas lisää ongelmia, kuten pitkiä sairaslomia. Tiimin jäsen sanoikin, että tiimi alkaa väsyä tilanteeseen ja se alkaa näkyä.

Tiimityössä on paljon hyviä asioita, ja näistäkin tilanteista monet ovat sellaisia, ettei ole muita vaihtoehtoja. Tilannetta ei paranna se, että kyse on kuntaorganisaatiosta, jossa poikkeuksia esimerkiksi sijaisten ottamiselle ei ole helppo tehdä. Sijaisuudet ovatkin alalla ikuisuusongelma, ja toisaalta alalla työskentelevän pitäisi se myös tiedostaa ja hyväksyä. En silti olettaisi, että työntekijät jaksavat kauan tai voivat hyvin tilanteessa, jossa joutuu koko ajan kiristämään tahtia. Olisi hyvä tuoda selkeästi esille myös käytännöt siitä, kuinka toimitaan, jos joudutaan olemaan vajaalla. Jos on kyse pidemmästä ajasta kuin päivästä tai kahdesta, pitäisi olla tiedossa selkeästi, mitä töitä silloin voi jättää tekemättä, jotta pysytään työajassa. Tämä voisi jotenkin helpottaa työntekijöiden kokemaa stressiä poissaolojen paikkaamisesta. Erityisesti tällaisissa poissaolotilanteissa olisi mielestäni tärkeää, että esimies selkeyttäisi työn tavoitteita ja keinoja päästä niihin sekä kiinnittäisi työyhteisön huomioon perustehtävään, kuten Hakanen ym. kirjassaan (2009) kirjoittavat.

Eräässä haastattelussa nousi esille, että työntekijöiden itse asettamat tavoitteet omalle työlle parantaisivat omaa asennetta työhön. Ylöjärven kaupungilla kehityskeskusteluissa asetetaan tavoitteita seuraavalle vuodelle, mutta jäin miettimään, että olisiko henkilökohtaisemmat ja lyhyemmän aikavälin tavoitteet kannustavampia. On oma työnsä laatia jokaisen työntekijän kanssa tämän omat tavoitteet, joten tiimeille voisi antaa tehtäväksi tiimin omien tavoitteiden laatiminen ja niiden saavuttaminen tietyssä ajassa. Tavoitteiden täytyisi olla sellaisia, että ne näkyvät arjessa, ja esimies kyselisi niiden saavuttamisesta kohdekäynneillään. Usein kaikenlaiset tavoiteohjelmat unohtuvat pikku hiljaa käytännössä, joten niistä ei juuri ole hyötyä. Tavoitteena voisi olla muutama pieni asia, jotka ovat oikeasti toteutettavissa tiimin sisällä. Rytinkankaan (2011, 44) mukaan olisi motivoivaa, jos työntekijät pystyisivät itse vaikuttamaan työnsä sisältöön. Siksi olisikin tärkeää, että työntekijät voisivat itse asettaa työlleen tavoitteita, joiden pitäisi tietysti sopia organisaation tavoitteisiin.

Mitoituksesta mielestäni yllättävän moni sanoi, ettei se toimi. Tämä johtuu varmasti siitä, että kohteet ovat päiväkoteja ja kouluja ja laitoksia, joissa tilanteet ovat hyvin

vaihtelevia, joten suoraa mitoituksen mukaan ei useinkaan voida mennä. Haastatteluissa sanottiinkin, että joskus luokka voi olla kuin pommin jäljiltä ja toisena päivänä erittäin siisti ja nopeasti siivottavissa. Näin mitoitusta ei voi noudattaa aina täsmällisesti. Tämä ei liene edes tarkoitus, vaan mitoitus antaa ohjeet niistä työmenetelmistä ja taajuuksista, joihin tulisi pyrkiä. Harvan mielestä mitoituksessa oli kuitenkaan vääriä asioita, vaan ongelmana oli useimmiten se, ettei aina ehdi siivota mitoituksen mukaisella taajuudella tai tietyssä ajassa tilaa. Mitoitus työtä tehdessä olisi hyvä muistaa, että kohteen siivoojaa pidettäisiin mukana koko mitoitusprosessin ajan alusta loppuun, kuten Yltiö (1998, 213) muistuttaa.

Työyhteisöjen ilmapiiri ja henki olivat mielestäni kunnossa, ja mietinkin, että mistä se mahtaa johtua. Tiimityö koettiin usein raskaaksi sijaisuuksien vuoksi, mutta henki työkohteessa oli usein hyvä. Sen sijaan eri kohteiden välillä saattoi olla eripuraa. Varmasti se, että kohteessa työskennellään vähintään jollain tasolla fyysisesti yhdessä, parantaa ilmapiiriä, sillä tällöin jokaisen työpanos näkyy kaikille ja jokaista tarvitaan, että kokonaisuus pysyy kunnossa. Kun kyse on esimerkiksi tiimin sisällä eri kohteista, työntekijät eivät konkreettisesti koe, kuinka toisen työpanos vaikuttaa myös omaan työpanokseen. Lisäksi työntekijät viettävät taukoja yhdessä, jolloin heillä on mahdollisuus tutustua toisiinsa. Tiimityössä työntekijöillä on yhteisvastuu töistä (sellaisissa kohteissa, joissa työskentelee usea siivoaja), jonka vuoksi kaikki ovat samanarvoisia. Uskon, että tämän vuoksi siivoajat kokevat tasapuolisuutta yhteisössään.

Teemahaastattelun teemat onnistuivat mielestäni kohtalaisesti. Jotkin teemat olivat sellaisia, että ne vähän toistivat itseään eikä osaan teemoista tullut juuri mitään kehitettävää. Lomaketta olisi voinut hioa vielä enemmän sellaiseksi, että se tulisi tehokkaammin täytettyä. Toisaalta halusin käydä tietyt työhyvinvoinnin osa-alueet läpi, joita teoriaosuudessa käsiteltiin, eikä tämän tyypillisessä tutkimuksessa voi saada jokaiselle osa-alueelle yhtä paljon kehitysideoita. Oli odotettavaakin, että joillakin osa-alueilla tulisi huomattavasti enemmän kehitettävää kuin toisilla.

Omat oletukset oli toisaalta vaikea pitää taka-alalla, sillä mitä useamman haastattelun teki, sitä enemmän huomasi tiettyjä asioita, jotka kaipaivat usein haastateltavien mielestä parannusta. Tällöin riski omille tulkinnoille omien olettamusten pohjalta kasvoi. Haastattelutilanteissa piti muistuttaa itseään olemaan painottamatta niitä asioita, jotka omasta mielestäni kaipaivat parannusta. Pyrkimykseni oli kuitenkin toimia haastattelu-

tilanteissa mahdollisimman neutraalisti, etteivät omat kantani vaikuttaisi sillä hetkellä haastateltavien mielipiteisiin.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2010. Työelämä. Menesty & voi hyvin. Helsinki: WSOY pro Oy.

Furman, B. & Ahola, T. 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. PRO. 2. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Furman, B. Kotisivut. Luettu 20.3.2013. <http://www.benfurman.com/>

Hakanen, J., Ahola, K., Härmä, M., Kukkonen, R. & Sallinen, M. 2009. Voiman lähteet. Työn voimavarojen ABC. 6., uudistettu painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Hammaren, E. 2002. Viestintä- ja vuorovaikutustaidot 2. Palveluohjaajan käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja. Helsinki: Siivoussektori Oy.

Heikkonen, Jalmari. Työterveyslaitos. 2009. Työpiste – Tiedon ja arjen kohtaamispaikka. Näkökulma. Hulluna tietoon. Päivitetty 14.4.2009. Luettu 2.4.2013. <http://tyopiste.ttl.fi/Nakokulmat/Sivut/Hullunatietoon.aspx>

Heiske, P. 2001. Hyvinvointia työyhteisöön. 2. painos. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hopsu, L. 2002. Terveyttä ja työkykyä siivoustyöhön. Palveluohjaajan käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja. Helsinki: Siivoussektori Oy.

Ikola-Rysberg, A. 2006. Haapaveden kaupungin siivoushenkilöstön työhyvinvointi. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opin- näytetyö.

Jaari, A. 2004. Esitys. Työelämän arvot ja etiikka. [Pdf] Luettu 22.1.2013 http://www.tiicon.fi/PDF_tiicon/PDF_itsetunto.pdf

Koivula, U-M., Suihko, K. & Tyrväinen, J. 2003. Mission: Possible. Opas opinnäytteen tekijälle. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit. Nro 1. 2. uudistetun painoksen lisäpainos. Tampere.

Lampinen, M. 2010. Työmotivaatio työntekijöiden näkökulmasta. Hotelli- ja ravintola- alan liikkeenjohdon koulutusohjelma. Leppävaara. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opin- näytetyö.

Lausjärvi, M. 2000. Puhtauspalvelut mitä, miten ja miksi. Puhtaustiedon tietopaketti 44. Helsinki: Puhtaustieto PT Oy.

Liukkonen, P. 2006. Työhyvinvoinnin mittarit. Menetelmät, eurot, päätelmät. Helsinki: Talentum Media Oy.

Mitä ergonomia on. 2012. Työterveyslaitos. Aihealueet. Ergonomia. Päivitetty 5.7.2012. Luettu 3.1.2013. http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/mita_ergonomia_on/sivut/default.aspx

Mitä on työkyky. 2012. Työterveyslaitos. Aihealueet. Terveys ja työkyky. Tykytoiminta. Päivitetty 2.1.2012. Luettu 3.1.2012.

http://www.ttl.fi/fi/terveys_ja_tyokyky/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/sivut/default.aspx

Narko, R & Salmelin, M. 1998. Cleaning Costs. Teoksessa Kujala, T. (ed.) Cleaning Manual. Publication of the Finnish Association of Cleaning Technology. Publication 1:8. Siivoussektori Oy.

Narko, R. 2003. Kustannuslaskennan muodot ja mahdollisuudet 2. Palveluesimiehen käsikirja. Helsinki: Siivoussektori Oy.

Nikkanen, A-M. 2010. Työhyvinvointitutkimus kerroshoitajille Tampereen seudulla. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Tampere. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Paasivaara, L. 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Helsinki: Tammi.

Pulkkinen, L. 2011. Työhyvinvoinnin kartoitus Case: Vetelin kunnan henkilöstö. Liiketalouden koulutusohjelma. Hyvinkää. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Rytikangas, I. 2011. Kehity ja jaksu tiimissä. Helsinki: Kauppakamari.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 1.-3.painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tykytoiminta. 2011. Työterveyslaitos. Aihealueet. Terveys ja työkyky. Päivitetty 30.6.2011. Luettu 22.1.2013.

http://www.ttl.fi/fi/terveys_ja_tyokyky/tykytoiminta/sivut/default.aspx

Työaikainen ruokailu. 2012. Työterveyslaitos. Aihealueet. Terveys ja työkyky. Elintavat ja hyvinvointi. Päivitetty 11.12.2012. Luettu 22.1.2013.

http://www.ttl.fi/fi/terveys_ja_tyokyky/elintavat_ja_tyokyky/tyoaikainen_ruokailu/sivut/default.aspx

Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta. 2005. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus 2005:25. [Pdf]. Luettu 22.1.2013.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3552.pdf&title=Tyohyvinvointitutkimus_Suomessa_ja_sen_painoalueet_terveyden_ja_turvallisuude_nakokulmasta_fi.pdf

Työuupumuksen hoito. 2010. Työterveyslaitos. Aihealueet. Terveys ja työkyky. Henkinen kuormittuminen. Työuupumus. Päivitetty 6.6.2011. Luettu 19.2.2013.

http://www.ttl.fi/fi/terveys_ja_tyokyky/henkinen_kuormittuminen/tyouupumus/tyouupumuksen_hoito/sivut/default.aspx

Työyhteisön hyvinvointi. 2012. Työterveyslaitos. Aihealueet. Työhyvinvointi. Päivitetty 8.2.2013. Luettu 25.2.2013.

http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoyhteison_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx

Työyhteisön ilmapiiri. Työturvallisuus keskus. Työsuojelu. Psykososiaalinen työkuormitus. Luettu 21.3.2013. <http://www.ttk.fi/index.phtml?s=133>

Työyhteisön toiminta. Työturvallisuuskeskus. Työsuojelu. Luettu 21.3.2013. http://www.ttk.fi/tyosuojelu/tyoyhteison_toiminta

Vesterinen P-L. 2010. Hyvät työyhteisötaidot luovat hyvinvointia. Teoksessa Suutari-nen, M & Vesterinen P-L. (toim.) Työhyvinvoinnin johtaminen. Helsinki: Otava.

Virtala-Kantola, M. 2002. Työturvallisuus. Palveluohjaajan käsikirja. Suomen Siivous-tekni- sen liiton julkaisuja. Helsinki: Siivoussektori Oy.

Yksilön työhyvinvointi. 2012. Työterveyslaitos. Aihealueet. Työhyvinvointi. Päivitetty 8.11.2012. Luettu 2.4.2013. http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/yksilon_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx

Yltiö, H. 1998. Dimensioning cleaning work. Teoksessa Kujala, T. (ed.) Cleaning Manual. Publication of the Finnish Association of Cleaning Technology. Publication 1:8. Siivoussektori Oy.

Ylönetti. 2013. Ylöjärven kaupunki. Luettu 20.2.2013. https://ylojarvi-fi.directo.fi/kirjautu_ylonettiin/?E414763GOTO=/ylonetti/&E*Error=UNAUTHORIZED

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje tutkimukseen osallistuville

Liite 2. Haastattelulomake työhyvinvoinnin parantamisesta

Hei!

Saatekirje tutkimukseen osallistuville

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun restonomi-opiskelija ja tällä hetkellä olen esimiesharjoittelijana Ylöjärven kaupungilla siivouspalveluissa. Olette saattaneetkin nähdä minua esimiestenne seurassa, kun olemme kiertäneet kohteissa. Olette varmaan jo kuulleetkin, että tulossa on opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus työhyvinvoinnin parantamisesta, joka minun olisi tarkoitus tehdä esimiesharjoitteluni aikana.

Tutkimukseen on valittu arpomalla kaksi henkilöä jokaisesta tiimistä. Arpominen perustuu siihen, että tutkimuksen tulos olisi mahdollisimman luotettava ja ettei tuloksissa korostuisi tietyn työtehtävän tai työn ominaisuuden vaikutus työhyvinvointiin. Tulosten tulisi olla sellaisia, että niitä voidaan käyttää yleisesti siivoojan työhyvinvoinnin parantamisen edistämiseen. Tässä tutkimuksessa kysymykset perustuvat työhyvinvoinnin osa-alueisiin, joita ovat omat voimavarat, työyhteisö, esimiestyö ja johtajuus sekä fyysinen työympäristö.

Tutkimuksen kulku on seuraava:

1. Tässä saat tutustuttavaksi tutkimuslomakkeet, joihin sinulla on aikaa tutustua n. 3-6 päivää ennen haastattelua. Tarkoituksena on, että käyt tämän lomakkeen kohdat läpi ja kirjoitat niihin vastauksia. Tavoitteena on kirjoittaa lomakkeeseen kaikki ne asiat, jotka parantaisivat sinun, työtovereidesi tai tiimisi työhyvinvointia, ja olisivat aidosti toteutettavissa. Pidä lomaketta mukana työpaikalla, jotta voit kirjata siihen kaikki mieleen tulevat asiat saman tien työn lomassa.
2. Tämän jälkeen tulen sovittuna ajankohtana tapaamaan sinua ja käymme tutkimuslomakkeen haastatellen yhdessä läpi. Tilanteen olisi hyvä olla mahdollisimman luonteva, esimerkiksi työnteon lomassa. Täydennän lomakkeeseen vielä haastattelutilanteessa mieleen tulevia asioita ja tarkistan, että kaikki asiat ovat oikein ymmärrettyjä minun puoleltani.
3. Kun olen saanut kyselylomakkeet takaisin, teen niistä johtopäätöksiä vastausten perusteella. Tavoitteena on löytää jotain pieniä tai suuria asioita, joilla siivoojien työhyvinvointia voisi parantaa.

KIITOS OSALLISTUMISESTA TUTKIMUKSEEN JA HYVINVOINTIA TYÖHÖN!

Terveisin Sonja Pihlajaharju

Halutessasi saat lisätietoja minulta puh.nro 045 113 3051

A) Taustatiedot

Sukupuoli

Ikä

Ammattinimike

Koulutus

Kirjaa tähän lomakkeelle kuhunkin aihealueeseen liittyvät kaikki mieleesi tulevat muutokset, parannusehdotukset tai kehitysideat, joilla työhyvinvointisi tai tiimisi työhyvinvointi paranisi.

B) Omat voimavarat

1. Elintavat

2. Fyysinen kunto

3. Psyykkinen kunto

4. Oma asenne työhön

2(8)

5. Itsensä kehittäminen

C) Työympäristö

1. Työntekijöiden / tiimien järkevä työsuunnittelu

2. Esimiesten järkevä työsuunnittelu

3. Työn jaksotus / tauotus

4. Työtehtävät

3(8)

5. Työvälineet

6. Ergonomia

7. Työn kuormittavuus

8. Selkeät vastuut / työnjako

9. Työkierto / työalueiden vaihto

4(8)

10. Työolosuhteiden turvallisuus

11. Väkivallan uhka työpaikalla

12. Työvälineiden turvallisuus

D) Esimiestyö ja johtajuus

1. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen esimiesten kanssa (positiivinen ja negatiivinen)

2. Kannustus esimiehiltä

5(8)

3. Arvostus esimiehiltä

4. Esimiesten läsnäolo työkohteissa

5. Vuorovaikutussuhteet esimiesten kanssa, avoimuus

6. Perehdytys

E) Työyhteisö

6(8)

1. Arvostus työyhteisössä työntekijöiden keskuudessa

2. Vaikutusmahdollisuudet työyhteisössä

3. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen rakentavasti työyhteisössä

4. Luottamus toisiin työntekijöihin työyhteisössä

5. Työyhteisön ilmapiiri

6. Erilaisuuden hyväksyminen työyhteisössä

7(8)

7. Ihmissuhteet työyhteisössä

8. Ihmissuhdetaidot/käytöstavat työyhteisössä

9. Epäkohtiin puuttuminen työyhteisössä

10. Aloitteellisuus / aktiivisuus / osallistuminen

11. Joustavuus

8(8)

12. Yhteisten sääntöjen noudattaminen tiimeissä